



Popis služby

ProDeploy for Client and ProDeploy Plus for Client

Úvod

Tento dokument a jeho přílohy (dále jako „popis služby“) obsahují popis služeb (1) ProDeploy for Client, (2) ProDeploy Plus for Client, a (3) dodatečných služeb (jednotlivě jako „služba“ a společně jako „služby“). Tyto služby tvoří součást služby ProDeploy Client Suite (dále jako „služba ProDeploy Client 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

Tato služba je dostupná pro podporované produkty, mezi které patří určité systémy 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.

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.

Pro každou úroveň služby ProDeploy Client Suite je k dispozici příslušná příloha k tomuto popisu služby, kde se nachází další popis součástí příslušné služby. Upozorňujeme, že všechny součásti služby ProDeploy for Client jsou dostupné pro zákazníky, kteří si zakoupí službu ProDeploy Plus for Client.

Tyto součásti služeb zahrnují:

- **ProDeploy for Client Service (příloha A):**
 - Single Point of Contact („SPOC“)
 - Deployment Expert Service
 - TechDirect Portal Access
 - Configure BIOS Settings Service
 - Asset Tagging Service



- Ship Box Label Service
- Standard Asset Report Service.
- **ProDeploy Plus for Client (příloha B):**
 - **Všechny součásti zahrnuté do služby ProDeploy for Client**
 - OS and Software Preparation Service: na základě výběru zákazníka je zahrnuta jedna z těchto služeb:
 - Služba Ready Image Service (příloha C)
 - Služba Custom Image Service (příloha D)
 - Služba Connected Configuration Service (příloha E)
 - Služba Connected Provisioning Service (příloha F)
 - Služba Data Migration Service
 - Služba Deployment Support Service
 - Služba Data Erase Service
 - Služba Odprodeje a recyklace majetku (příloha G)
- **Doplňkové služby:** Tyto služby lze zakoupit jako doplňkové služby ke službě ProDeploy for Client.
 - Služba Ready Image Service (příloha C)
 - Služba Custom Image Service (příloha D)
 - Služba Odprodeje a recyklace majetku (příloha G)
 - Služba Onsite PC Installation (příloha H) – službu Onsite PC Installation Service lze zakoupit jako doplňkovou službu ke službám ProDeploy for Client a ProDeploy Plus for Client.

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.
- Jakmile společnost Dell provede službu v souladu s tímto popisem, budou veškeré požadavky zákazníka na opakované provedení služby zpoplatněny.
- 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 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 objednávky.
- 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.
- Starší systém musí být k dispozici a plně funkční, aby na něm bylo možné v případě potřeby provádět jakékoli služby.
- Koordinace plánování veškerých potřebných zdrojů, které jsou pro služby požadovány.

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 službu Onsite PC Installation Service před plánovaným zahájením služeb, včetně přístupu k systémům, externím periferním zařízením, zdrojům napájení a síťovým konektorům.
- Vytvoření účtů k doménám a počítačovým objektům (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.

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

Zákazníkovi je důrazně doporučeno přihlásit se prostřednictvím služby Online First Article (OFA) service (dostupnost služby OFA se v jednotlivých oblastech liší) za účelem provedení kontroly a udělení souhlasu na základě jakýchkoli zakoupených služeb Factory Services. Při použití služby Online First Article service



zákazník akceptuje lhůtu na posouzení konfigurace v délce 2 pracovních dnů. Zákazník obdrží bezpečné přihlašovací údaje, jejichž platnost vyprší druhý den ve 23:59 místního času zákazníka. Informuje společnost Dell, jestliže ke schválení konfigurace požaduje použití služby Dell Online First Article service.

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

Harmonogram. Včasné jednání zákazníka s ohledem na důležitá rozhodnutí, nezbytné informace a schválení, protože na tom závisí schopnost společnosti Dell dodat službu podle rozsahu a plánu. Zákazník přejímá odpovědnost za včasné reagování na požadavky společnosti Dell s ohledem na pokyny, informace, schválení nebo rozhodnutí, které jsou přiměřeně nezbytné k provádění této služby společností Dell.

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

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

Neusilování o navázání spolupráce. Zákazník nesmí bez předchozího písemného schválení ze strany společnosti Dell v období dvou let od data uvedeného na formuláři objednávky přímo ani nepřímo usilovat



o navázání pracovního poměru s libovolným zaměstnancem společnosti Dell, s nímž zákazník v souvislosti s realizací dané služby společností Dell vešel do styku. Současně ale platí, že obecné reklamní aktivity a jiné způsoby usilování o navázání spolupráce obdobného obecného charakteru nepředstavují přímé či nepřímé usilování o navázání spolupráce ve smyslu tohoto dokumentu. Je dovoleno usilovat o navázání spolupráce se zaměstnancem, pokud s ním byl před zahájením rozhovorů o přijetí do pracovního poměru s vámi pracovní poměr již ukončen nebo zaměstnanec poměr ukončil z vlastní vůle. Pokud je tato povinnost o nespolupráci zakázaná 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.

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

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 a k podporovaným produktům, včetně postačujícího pracovního prostoru, elektřiny, bezpečnostního vybavení 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 V PŘÍPADĚ ZTRÁTY DAT ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST ZA:**

- JAKÉKOLI VAŠE DŮVĚRNÉ, CHRÁNĚNÉ ANI OSOBNÍ INFORMACE;
- ZTRÁTU NEBO POŠKOZENÍ DAT, PROGRAMŮ ČI SOFTWARE;
- POŠKOZENÍ ČI ZTRÁTU VYJÍMATELNÝCH MÉDIÍ;
- POPLATKY ZA DATOVÉ ČI HLASOVÉ PŘENOSY VZNIKLÉ V DŮSLEDKU NEVYJMUTÍ VŠECH SIM KARET A JINÝCH VYMĚNITELNÝCH 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 odpovědná 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, jestliže s příslušným hardwarem či softwarem manipuluje společnost Dell či 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 bude pro něj 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 odpovědnou za veškeré škody, náklady a výdaje (včetně právních poplatků a nákladů na soudní nebo smírčí řízení) vzniklé v důsledku jakékoli akce nebo opomenutí každého partnera zákazníka, který jedná jako zástupce zákazníka, nebo ve spojení s těmito aktivitami či opomenutími bez ohledu na formu akce.

Pracovní doba poskytování služby. V souladu s místními právními předpisy, které upravují týdenní pracovní dobu, není-li níže nebo v příloze ke službám uvedeno jinak, bude tato služba obvykle poskytována od pondělí do pátku v průběhu běžné pracovní doby společnosti Dell, 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, Dominikánská republika, Surinam, Švédsko, Turks a Caicos	Od pondělí do pátku, 8:00 až 17:00 hodin
Austrálie, Bermudské ostrovy, Čína, Haiti, Japonsko, Nizozemské Antily, Nový Zéland, Singapur, Thajsko	Od pondělí do pátku, 9:00 až 17:00 hodin
Argentina, Brazílie, Ekvádor, Francie, Indie, Indonésie, Itálie, Korea, Malajsie, Mexiko, Paraguay, Peru, Tchaj-wan, Uruguay	Od pondělí do pátku, 9:00 až 18:00 hodin
Bolívie, Chile	Od pondělí do pátku, 9:00 až 19:00 hodin
Střední východ	Od neděle do čtvrtka, 8:00 až 18:00 hodin
Hongkong	Od pondělí do pátku, 9:00 až 17:30 hodin

Mimo běžnou pracovní dobu nebo během místních svátků nebudou prováděny žádné činnosti spojené se službou na pracovišti, pokud to nebude dohodnuto písemnou formou předem. Pracovní doba technické vzdálené podpory se liší dle 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 společnosti Dell, že získal veškeré licence, souhlasy, zákonná potvrzení nebo schválení, které jsou požadovány k udělení společností 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 PÍSEMĚ DOHODNUTO JINAK, SPOLEČNOST DELL SE TÍMTO ZŘÍKÁ JAKÝCHKOLI A VŠECH ZÁRUK,**



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

Žádné osobní údaje či informace použitelné k osobní identifikaci. Produkty třetích stran mimo jiné zahrnují bitové kopie, 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 společnosti Dell k použití při poskytování služeb odešle, nebudou takovéto informace použitelné k osobní identifikaci obsahovat. Další pomoc vám poskytne obchodní zástupce společnosti Dell. **NEODESÍLEJTE SPOLEČNOSTI DELL PRODUKTY TŘETÍCH STRAN OBSAHUJÍCÍ INFORMACE POUŽITELNÉ K OSOBNÍ IDENTIFIKACI.**

Export. Zákazník zaručuje a prohlašuje, že produkty třetích stran, mimo jiné zahrnující software obsažený v bitové kopii odeslané společnosti Dell v souvislosti s jakoukoli službou Custom Image Service (příloha D), Connected Configuration Service (příloha E) a/nebo Connected Provisioning Service (příloha F) neobsahují technologie, na které se vztahují omezení (např. šifrování), a také zaručuje a prohlašuje, že pokud produkty třetích stran takové technologie obsahují, může společnost Dell tyto produkty exportovat do 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 pro službu Custom Image Service (příloha D), Connected Configuration Service (příloha E) nebo službu Connected Provisioning Service (příloha F) vyžadován zvlášť podepsaný exportní certifikát („certifikát souladu s předpisy pro export 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 nákladů na základě požadovaných změn. Pokud bude zákazník s dalším časovým plánem a/nebo náklady souhlasit, potvrdí tento souhlas písemnou formou dříve, než společnost Dell zahájí další poskytování služeb (platí i pro případ, že společnost Dell poskytování dodatečných služeb již zahájila). Zákazník bude spolupracovat se svým obchodním zástupcem na úhradě veškerých dohodnutých dodatečných poplatků.

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.

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

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

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

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

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

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 v odstavci 2(J) níže. 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 společností Dell. Společnost Dell nenese 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 společností 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 subdodavateli a/nebo tento popis služby převést na oprávněné poskytovatele služby, kteří jsou třetí stranou, a ti služby 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 oblasti. Některé možnosti mohou být v místě působnosti zákazníka nedostupné. Tyto podrobnosti vám sdělí obchodní zástupce. Závazek společnosti Dell poskytovat tuto službu u přemístěných podporovaných produktů se řídí různými faktory, včetně dostupnosti místních služeb, a může podléhat dalším poplatkům, kontrolám a opětovné certifikaci přemístěných podporovaných produktů dle aktuálně stanovených sazeb společnosti Dell za čas, materiál a poradenství. Služba Online First Article service není dostupná ve všech oblastech. Služby Asset Tagging a Asset Reporting jsou dostupné také pro vybraná periferní zařízení (např. monitory, tiskárny a stojany) v oblastech Ameriky, Evropy, Středního východu a Afriky.
- H. Partneři společnosti Dell.** Společnost Dell může k zajišťování služeb využívat přidružené společnosti a subdodavatele. Služby mohou být zajišťovány mimo zemi, ve které zákazník a/nebo společnost Dell sídlí. Společnost Dell může příležitostně změnit místo zajišťování služeb a/nebo místo strany zajišťující služby, avšak za předpokladu, že společnost Dell i nadále ponese odpovědnost za dodání služeb zákazníkovi.
- I. Převod služby.** Tuto službu, jakož i všechna práva, která byla zákazníkovi tímto popisem služeb udělena, nelze převádět na třetí stranu.



- J. **Služba platí 180 kalendářních dnů po zakoupení.** POKUD PLATNÝ ZÁKON NEVYŽADUJE JINAK A V PŘÍPADĚ ZÁKAZNÍKŮ, KTEŘÍ KUPUJÍ ŠKOLICÍ KREDITY SE SLUŽBOU ODPRODEJE A RECYKLACE MAJETKU (VIZ PŘÍLOHA G), MŮŽETE TUTO SLUŽBU POUŽÍT JEDNOU ZA OBDOBÍ 180 KALENDÁŘNÍCH DNŮ OD DATA PŮVODNÍHO NÁKUPU („DATUM SKONČENÍ PLATNOSTI“). DATUM PŮVODNÍHO NÁKUPU JE DEFINOVÁNO JAKO DATUM UVEDENÉ NA FORMULÁŘI OBJEDNÁVKY OD SPOLEČNOSTI DELL. DODÁVKA SLUŽBY SPOLEČNOSTI DELL BUDE PO DATU SKONČENÍ PLATNOSTI POVAŽOVÁNA ZA VYŘÍZENOU I V PŘÍPADĚ, ŽE SLUŽBU NEVYUŽIJETE.
- K. **Pořadí důležitosti** Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, v případě rozporů mezi podmínkami uvedenými v jakýchkoli dokumentech tvořících tuto smlouvu se uplatní toto pořadí priority: (i) tento popis služeb; (ii) smlouva. Podmínky s nejvyšší prioritou se budou vykládat co nejužší to bude možné, aby se vyřešil rozpor a současně bylo zachováno co nejvíce podmínek, které nejsou v rozporu, včetně podmínek, které nejsou v rozporu v rámci stejného odstavce, oddílu nebo pododdílu.
- L. **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

ProDeploy for Client

Single Point of Contact

Přehled služby

Služba Single Point of Contact (SPOC) Service poskytuje zákazníkovi jediný kontakt na společnost Dell pro služby, 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 služby 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.

TechDirect Portal Access

Zákazníci, kteří zakoupili služby podle tohoto popisu, získají přístup na portál TechDirect.

Zákazníci mohou na tomto portálu a na základě zakoupených služeb provádět mnoho úkolů spojených s příslušným nasazením. Jedná se mimo jiné o tyto činnosti:

- Poskytnutí technických specifikací, bitových kopií operačního systému a dalších informací, které společnost Dell potřebuje k provádění služeb.
- Zadání adres pro nasazení a kontrola pokynů k práci na pracovišti.
- Vytvoření opakovaně využitelných profilů pro podrobnosti o instalaci.
- Odeslání a stažení hlavních nástrojů a dokumentů.

Portál TechDirect bude uchovávat podrobné specifikace pro všechna nasazení sady ProDeploy Client Suite. Na portálu TechDirect mohou zákazníci zkontrolovat, potvrdit a schválit všechny podrobnosti nasazení, odpovídající službám zakoupeným a využívaným zákazníkem. Zákazníci musí portál TechDirect používat pro služby Data Erase Service (příloha B), Connected Provisioning Service (příloha F) a/nebo služby Odprodeje a recyklace majetku (příloha G).

Použití portálu TechDirect zákazníkem podléhá podmínkám použití tohoto portálu (dále jen „podmínky použití“), které odpovídají možnosti služeb zakoupených a používaných zákazníkem.

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

Deployment Expert Service

Přehled služby

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

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 není explicitně vyžadována v tomto popisu služby.
- Doporučení budou založena na potenciálním přínosu plynoucím z implementace doporučení.
- Doporučení nemusí být vydávána při každém nasazení.

Služba Configure BIOS Settings Service

Přehled služby

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

Povinnosti zákazníka

- Otestuje požadované úpravy systému BIOS a ověří, že v podporovaném systému Dell fungují v souladu s jeho požadavky. **SPOLEČNOST DELL NEPONESE ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST ZA ZTRÁTU ČI OBNOVU DAT NEBO PROGRAMŮ SOUVISEJÍCÍ S ÚPRAVOU NASTAVENÍ SYSTÉMU BIOS.**
- Poskytne společnosti Dell veškerou požadovanou pomoc se získáním exportních licencí, které společnost Dell potřebuje k provedení služby.
- Vybere dostupná nastavení systému BIOS prostřednictvím portálu TechDirect nebo společně se SPOC zdokumentuje a zaznamená do dokumentu technických údajů své technické požadavky.
- Ověří přesnost a požadavky pomocí schválení v portálu TechDirect nebo vrácení dokumentu s technickými parametry kontaktní osobě SPOC.
- Zasláním své značky, známky nebo loga společnosti Dell zajistí, že společnost Dell a partneři společnosti Dell mají plné oprávnění, licenci či jiná práva k použití této značky, známky nebo loga v souladu s požadavky zákazníka.

Povinnosti společnosti Dell

Proces pro každé nasazení zahrnující úpravu nastavení systému BIOS:

- Společnost Dell vytvoří skripty k povolení továrního nastavení pro přizpůsobený systém BIOS.
- Úpravy nastavení systému BIOS jsou otestovány během výrobního procesu.
- Nastavení systému BIOS se nasadí před odesláním zákazníkovi.

Vyloučené služby

- Poskytnutí nebo licencování softwarových aplikací třetích stran.
- Fyzická instalace jakéhokoli hardwaru nebo softwaru, který se službou Configure BIOS Settings Service nespojuje.
- Vytvoření vlastních nastavení systému BIOS mimo standardní nastavení systému BIOS od společnosti Dell.
- Řešení problémů nebo technická podpora pro bitovou kopii dodanou zákazníkem v případě upravených nastavení systému BIOS.



- Testování specifických aplikací či hardwaru zákazníka na kompatibilitu s bitovou kopií dodanou zákazníkem a upravenými nastaveními systému BIOS.
- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.

Další podmínky

- Některé úpravy nastavení systému BIOS nejsou na všech podporovaných produktech k dispozici. Dostupná nastavení systému BIOS podle typu systému lze zkontrolovat v portálu TechDirect. Informace o možnostech nastavení podle typu systému může zákazníkovi poskytnout také kontaktní osoba SPOC nebo prodejní oddělení společnosti Dell.
- Veškerá nastavení systému BIOS, která nejsou nakonfigurována prostřednictvím služby uvedené v této příloze, se mohou bez předchozího upozornění změnit. To znamená, že použití služby je jediným způsobem, jak zaručit konzistentní nastavení systému BIOS.
- Společnost Dell pravidelně zveřejňuje povinné aktualizace systému BIOS. Povinné aktualizace systému BIOS se aplikují i na fixovanou verzi systému BIOS. Zákazník může fixovat systém BIOS na nově aktualizované verzi.

Asset Tagging Service

Přehled služby

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

Povinnosti zákazníka

- Dodá technické požadavky do portálu TechDirect nebo kontaktní osobě SPOC, včetně:
 - Typu a velikosti inventárního štítku.
 - Umístění inventárního štítku na systému.
 - Datová pole jsou povinná.
- Poskytne veškeré informace potřebné k vyplnění inventárního štítku, mimo jiné zahrnující rozsah inventáře, jestliže inventární štítek vytváří společnost Dell.
- Ověří, že umístění inventárního štítku a požadovaná datová pole jsou uvedena v portálu TechDirect nebo ve formuláři technické specifikace.
- Zákazník potvrdí přesnost a ověří požadavky v portálu TechDirect nebo schválením a navrácením formuláře technických specifikací společnosti Dell.
- Schválí jakýkoli návrh v portálu TechDirect nebo písemně před vlastní realizací.

Povinnosti společnosti Dell

- Kontaktní osoba Dell SPOC nebo prodejní oddělení společnosti Dell zdokumentují zákaznickovy technické požadavky a zaznamenají je do formuláře technické specifikace.
- Technik společnosti Dell připraví úpravy inventárních štítků nebo paměti CMOS podle dokumentace v dokumentu technické specifikace.
- Služba Asset Tagging Service je otestována ve výrobních procesech.

Vyloučené služby

- Poskytnutí nebo licencování softwarových aplikací třetích stran.
- Fyzická instalace hardwaru nebo softwaru, který nesouvisí se službou Asset Tagging Service.
- Tisk inventárních štítků na materiál dodaný zákazníkem.



- Připevnění štítků dodaných zákazníkem.
- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.

Další podmínky

- Umístění inventárního štítku se může lišit podle hardwarové platformy a typu štítku. Informace o možnostech umístění inventárního štítku na podporovaných produktech vám poskytne obchodní zástupce společnosti Dell nebo kontaktní osoba SPOC.

Ship Box Label Service

Přehled služby

Služba Ship Box Label Service umožňuje zákazníkům použít na přepravní krabici systému štítek vytištěný společností Dell a obsahující standardní nebo vlastní data. Tato služba nabízí zákazníkům možnost přizpůsobit štítek Ship Box Label, aby co nejlépe vyhovoval jejich individuálním požadavkům.

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

Povinnosti zákazníka

- Poskytne veškeré informace potřebné k vyplnění inventárního štítku, mimo jiné zahrnující rozsah inventáře, jestliže inventární štítek vytváří společnost Dell.
- Při vkládání objednávky nebo na portálu TechDirect vyberte předem navržený štítek Ship Box Label, vyberte rozložení z dostupných polí a možností nebo s pomocí SPOC zdokumentujte a zaznamenejte technické požadavky zákazníka do dokumentu s technickými specifikacemi.
- Zákazník potvrdí přesnost a ověří požadavky v portálu TechDirect nebo schválením a navrácením formuláře technických specifikací společnosti Dell.
- Schválí jakýkoli návrh v portálu TechDirect nebo písemně před vlastní realizací.

Povinnosti společnosti Dell

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

Vyloučené služby

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

Služba Standard Asset Report Service

Tato služba standardní tvorby přehledů inventáře („Standard Asset Report“) vygeneruje předdefinovanou zprávu s podrobnými informacemi o systémech a objednávkách.

Tato zpráva bude zajištěna každý den v rámci odeslání podporovaných produktů zákazníkovi. Společnost Dell poskytne tuto zprávu jako sešit aplikace Microsoft Excel (XLS).

Zprávy budou doručovány e-mailem nebo je lze stáhnout na portálu TechDirect.



Zpráva o majetku obsahuje tato pole: číslo účtu, inventární štítek (podle možnosti), popis šasi, druh šasi, název společnosti, název počítače, procesor, dodací adresa 1, dodací adresa 2, dodací adresa 3, město dodání, stát dodání, PSČ dodání, země dodání, název zákazníka, číslo zákazníka, výrobní číslo Dell, kód express service code, velikost pevného disku, nainstalovaný operační systém, adresa MAC 1, adresa MAC 2, adresa MAC 3, datum výroby, paměť, model, číslo objednávky (dle možnosti), číslo NO (dle možnosti), datum objednávky, datum dodávky, průchozí adresa MAC, rychlost procesoru, termín odeslání a trvání záruky – 3 roky, 4 roky nebo 5 let.

Povinnosti zákazníka

- Pokud je to potřeba, poskytnete společnosti Dell veškerou požadovanou pomoc se získáním exportních licencí potřebných k poskytování služeb.
- Ověří, že služba Standard Asset Report Service splňuje jeho požadavky.

Vyloučené služby

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

Příloha B

ProDeploy Plus for Client

Služba ProDeploy Plus for Client zahrnuje kromě následujících služeb všechny služby ProDeploy for Client:

- OS and Software Preparation Service
- Data Migration Service
- Služba Data Erase Service
- Služba Deployment Support Service
- Služba Odprodeje a recyklace majetku (jak je definováno v příloze G)

OS and Software Preparation Service

Přehled služby

Služba Dell OS and Software Preparation Service nabízí zákazníkovi výběr různých možností načtení operačních systémů nebo softwaru do podporovaného produktu zakoupeného se službou. Zákazníkem zvolená možnost se použije na všechny podporované produkty v objednávce.

Zákazníci si mohou vybrat jednu z následujících možností:

- Služba Ready Image Service (jak je definováno v příloze C)
- Služba Custom Image Service (jak je definováno v příloze D)
- Služba Connected Configuration Service (jak je definováno v příloze E)
- Služba Connected Provisioning Service (jak je definováno v příloze F)

Povinnosti zákazníka

- Vybere jednu z dostupných možností načtení operačního systému nebo softwaru do podporovaných produktů prostřednictvím portálu TechDirect nebo výběr sdělí písemně kontaktní osobě SPOC. Jakmile zákazník provede výběr, nelze jej po vystavení objednávek podporovaných produktů změnit.



Vyloučené služby

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

Data Migration Service

Přehled služby

Služba Data Migration Service zajišťuje migraci dat ze staršího systému do nového podporovaného produktu Dell (dále jen „Data Migration Service“), jak je podrobněji uvedeno v této příloze ke službám. Tato služba poskytne zákazníkovi nástroj k migraci dat dodaný společností Dell, společně s podrobnými pokyny. Migraci dat provede zákazník.

Migraci dat lze provést různými způsoby:

- přímo ze staršího systému do nového podporovaného produktu pomocí standardního síťového kabelu,
- přímo ze staršího systému do nového podporovaného produktu prostřednictvím sítě zákazníka,
- ze staršího systému do zákazníkem poskytnutého úložného prostoru (sdílená složka nebo USB/externí jednotka), následné přenesení z úložného prostoru do nového podporovaného produktu.

Pokud si zákazník také zakoupil jako doplněk službu Onsite PC Installation Service, provede společnost Dell tuto službu jménem zákazníka. Tato služba bude poskytována během instalace podporovaných produktů a v součinnosti s tímto procesem. Další informace naleznete části „*Další podmínky platné v případě dodání ve spojení se službou Onsite PC Installation Service*“ uvedené níže a v příloze H.

Povinnosti zákazníka

- Předá pokyny poskytnuté společností Dell pro realizaci služby Data Migration Service příslušné kontaktní osobě zákazníka, která bude provádět migraci dat.
- Při používání nástroje pro migraci dat postupuje podle pokynů poskytnutých společností Dell.
- Zajistí dočasný přístup správce nebo účet správce komukoli, kdo má tuto službu provést.
- Bude-li tato služba probíhat současně se službou Onsite PC Installation Service, musí zákazník dodržovat povinnosti stanovené službou instalace počítače na pracovišti (příloha H.)
- V případě potřeby poskytne disk USB 3.X/externí médium pro přenos dat osobě, která provádí službu Data Migration Service. Odpovědnost za jakoukoli požadovanou nápravu prostředí zdrojového diskového pole ponese zákazník, s výjimkou platformy úložiště s podporou společnosti Dell s platnými zárukami.
- Pokud služba Data Migration Service neprobíhá společně se službou Onsite PC Installation Service (tj. zákazník nezakoupil službu instalace počítače na pracovišti), bude službu provádět zákazník nebo koncový uživatel pomocí nástroje pro migraci dat a poskytnutých pokynů.

Povinnosti společnosti Dell

- Poskytnutí pokynů a nástroje pro migraci dat kvůli zaznamenání uživatelských dat a nastavení z jednotlivých systémů zákazníka nahrazovaných podporovanými produkty a migrace dat souvisejících s doménovým uživatelským profilem do nových podporovaných produktů.



Vyloučené služby

- Migrace dat za použití jiných nástrojů než nástrojů určených společnostmi Dell k výkonu služby personálem společnosti Dell a ke splnění zákaznických závazků.
- Migrace uživatelských profilů pro místní účty (ne v doméně).
- Migrace dat uživatelských účtů do alternativních domén není podporována.
- Odinstalování a přeinstalování jakéhokoli existujícího softwaru nebo produktů.
- Jakékoli obnovení dat, včetně zotavení po havárii.
- Nástroj nepřesune/nezkopíruje aplikace ani software. Přenos aplikací a skriptů pro instalaci aplikací do systému v rámci migrace dat.
- Jakékoli činnosti týkající se konfigurace síťové infrastruktury nebo řešení souvisejících potíží.
- Službu Data Migration Service lze provést pouze jednou na každý podporovaný produkt.
- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.

Další smluvní podmínky při dodávce současně se službou Onsite PC Installation Service

- 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.
- 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.
- Přenos více než 100 GB dat na každý podporovaný produkt
- Nízký výkon pevného disku kvůli chybným sektorům, rychlosti menší než 5 400 ot/min nebo nadměrné fragmentaci
 - Nastavení nakonfigurovaná zákazníkem omezují přenosovou rychlost, například vynucení provozu všech síťových karet (NIC) s pomalejší rychlostí, než je jejich optimální rychlost.
 - Procesy spuštěné ve starším systému.
 - Nepoužívání síťového kabelu CAT5e s gigabitovými síťovými kartami (NIC) pro jakékoli síťové přenosy
 - Nepoužívání portů USB 3.x a externích pevných disků (minimálně USB 2.0)
 - Procesy spuštěné ve starším systému
 - Nepoužívání síťového kabelu CAT5e s gigabitovými síťovými kartami (NIC) pro jakékoli síťové přenosy
 - Nepoužívání portů USB 3.x a externích pevných disků (minimálně USB 2.0)
- Migrace dat bude omezena na maximálně 45 minut času na jednom počítači. Společnost Dell vyhodnotí předpokládanou dobu potřebnou k dokončení těchto činností před zahájením nasazení a během samotného nasazení. Pokud společnost Dell shledá, že množství času potřebného k provedení činností na pracovišti přesahuje limit 45 minut, společnost Dell ve spolupráci se zákazníkem upraví tyto pokyny, aby doba práce na jednom počítači byla kratší než 45 minut.
- 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.
- V průběhu instalace více počítačů budou technici přenášet data ve více počítačích souběžně.
- Společnost Dell z bezpečnostních důvodů nepoužije v prostředí zákazníka USB / externí média. V případě potřeby musí zákazník poskytnout USB / externí média (pro migraci dat nebo instalační program DMT).
- Služby migrace dat provede společnost Dell pomocí nástroje pro migraci dat s využitím stejných pracovníků a současně se službou instalace na pracovišti.
- Technik na pracovišti po dokončení přenosu potvrdí a/nebo nahlásí integritu přenosu.



Služba Deployment Support Service

Funkce podpory nasazení v případě, že nebyly zakoupeny se službou Onsite PC Installation Service

Společnost Dell poskytuje vzdálenou pomoc s instalací a připojením nového podporovaného produktu, přenosem souborů, nastavením systému koncového uživatele, vymazáním dat, instalací softwaru poskytnutého zákazníkem a odinstalací staršího zařízení, pokud není služba ProDeploy Plus for Client zakoupena se službou Onsite PC Installation Service.

Pomoc při instalaci podporovaného produktu prováděné zákazníkem

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

Pomoc zákazníkovi s připojením podporovaného produktu

- Pomoc se spuštěním nového podporovaného produktu a ověřením připojení k síti u zařízení zákazníka připojených k síti.
- Pomoc s přihlášením 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):
 - 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).
 - Pomoc s dokončením základního připojení k doméne 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.

Pomoc zákazníkovi při službě Data Migration Service

- Pomoc se stažením, instalací a zákazníkem iniciovaným používáním softwaru potřebného k migraci dat.
- Provede se přiměřený počet pokusů o pomoc při přenosu dat zákazníka, pokud však po 3 pokusech společnost Dell usoudí, že přenos je neproveditelný, službu nebude možné provést.

Pomoc zákazníkovi s přenosem nastavení

- Pomoc se stažením, instalací a zákazníkem iniciovaným používáním softwaru potřebného k migraci nastavení.



- Provede se přiměřený počet pokusů o pomoc při přenosu nastavení zákazníka, pokud však po 3 pokusech společnost Dell usoudí, že přenos je neproveditelný, službu nebude možné provést.

Pomoc zákazníkovi s instalací 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 zákazníkovi při mazání dat

- Pomoc se stažením, instalací a zákazníkem iniciovaným používáním softwaru potřebného k mazání dat.

Pomoc zákazníkovi s odinstalací staršího systému

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

Podpora nasazení při zakoupení se službou Onsite PC Installation Service nebo bez ní

V případě otázek nebo problémů s instalací a připojením podporovaného produktu poskytne společnost Dell zákazníkovi, poskytovateli a koncovým uživatelům 30 kalendářních dnů podpory od počáteční instalace a připojení podporovaného produktu.

- Zákazník bude moci oslovit tým podpory společnosti Dell (prostřednictvím chatu, e-mailu nebo telefonického hovoru zahájeného technikem společnosti Dell) a získat pomoc při jakýchkoli problémech se službami poskytovanými v rámci tohoto popisu služby, a to po dobu 30 kalendářních dnů od počátečního nasazení podporovaného produktu.
- Společnost Dell ve spolupráci se zákazníkem nebo poskytovatelem poskytne vzdálenou diagnostiku problému zákazníka.
- Společnost Dell v případě jakýchkoli problémů s nasazením způsobených implementací ze strany společnosti Dell vytvoří po vzdálené diagnostice ve spolupráci se zákazníkem a/nebo poskytovatelem plán nápravy a v platných případech také pomůže s jeho implementací.
- Tato podpora je doplňkem k jakékoli jiné podpoře, na kterou má zákazník v rámci smlouvy nárok. Více informací o další dostupné podpoře zjistíte prostřednictvím objednávkového formuláře nebo smlouvy.

Povinnosti zákazníka

- Zákazník musí zakoupit jednu službu ProDeploy Plus for Client pro každý podporovaný produkt.
- Zákazník musí žádat o pomoc od společnosti Dell prostřednictvím stránky podpory nasazení pomocí odkazu poskytnutého SPOC.
- Zajištění přiměřené a včasné spolupráce se společností Dell při poskytování služeb.
- Zákazník musí mít k dispozici telefon a spolehlivý a stabilní přístup k internetu.
- 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.



- Otestuje nastavení softwarových aplikací a operačního systému a ověří jejich funkčnost dle požadavků zákazníka v pořizovaných podporovaných produktech.
- 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 podporovaného produktu k doméně) v rámci služby Active Directory před realizací služby, aby bylo možné připojení k doméně před plánovaným datem nasazení.
- Zákazník bude mít všechny nezbytné licence a oprávnění k instalovanému softwaru – společnost Dell nebude ověřovat shodu.
- Pro přenos dat, zavádění aplikací a vytváření obrazů jsou u stolních počítačů k dispozici standardní přepínaná podsíť 100MB Ethernetu Base-T a propustnost 5–10 MB/s.
- Stolní počítače a notebooky jsou připojeny do sítě LAN a mají přístup k internetu pomocí aplikace Internet Explorer 7.0 (nebo vyšší) nebo prohlížečů Edge, Chrome či Firefox ve verzích podporovaných výrobcem.
- Před kontaktováním společnosti Dell buďte připraveni provést následující:
 - Zajištění všech důležitých a relevantních informací pro společnost Dell, potřebných k včasné realizaci této služby.
 - Poskytnutí přihlašovacích údajů k doméně s oprávněními nezbytnými k připojení počítače k výchozí skupině počítačů služby Active Directory.
 - Zajištění, že podporovaný produkt je připojen k místní síti a má spolehlivý přístup k internetu.
 - 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 všech ovladačů potřebných k instalaci hardwaru.
 - Zajištění, že starší systém je k dispozici a plně funkční, aby na něm bylo možné provádět jakékoli služby, které starší systém vyžaduje.
 - Zajištění přístupu pro technika k síti zákazníka za účelem provádění a dokončení služeb.
 - Jsou-li vyžadována externí média, je zákazník povinen poskytnout USB / externí média.
 - Poskytnutí všech potřebných licencí, instalačních médií a instalačních pokynů technikům společnosti Dell.

Povinnosti společnosti Dell

- Společnost Dell poskytne vzdálenou pomoc s instalací a připojením nového podporovaného produktu, přenosem souborů, nastavením systému koncového uživatele, vymazáním dat, instalací softwaru poskytnutého zákazníkem a odinstalací staršího zařízení.
- Společnost Dell může v rámci další podpory a pomoci při řešení potíží využít interní odborníky nebo zdroje partnerů pro oblast softwaru.
- Společnost Dell poskytne pomoc pouze při aktivitách nasazení uvedených v této příloze na základě služeb zakoupených zákazníkem.
- Při žádosti o pomoc si společnost Dell může od zákazníka vyžádat konkrétní informace, které musí být poskytnuty při provádění služby. Pokud požadované informace nejsou k dispozici, společnost Dell nebude moci tuto službu provést.

Vyloučené služby

- Nastavení bezdrátové sítě
- Propojení konkrétních organizačních jednotek ve službě Active Directory – počítače budou připojeny k výchozí skupině počítačů.
- Odstraňování chyb souvisejících s nativním připojením systému Windows k doméně.



- Poskytování nebo spouštění vlastních skriptů pro připojení 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 a ke splnění zákaznických závazků.
- 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

- Operační systém stolního počítače / notebooku bude Microsoft Windows 7, Windows 8 nebo Windows 10 [nebo platná novější verze].
- Operační systém bude předem nahrán nebo již nainstalován.
- Společnost Dell neponese odpovědnost za chyby při instalačním procesu a za žádné chyby, k nimž dojde při instalaci.
- Instalace aplikací je nutné realizovat průběžně.
- Není k dispozici pro tenké klienty.
- Zákazník se může také obrátit na kontaktní osobu SPOC, pokud má problém s uspořádáním nebo realizací služby.

Služba Data Erase Service

Přehled služby

Tato služba poskytuje zákazníkům, prodejcům společnosti Dell a koncovým uživatelům prodejců Dell možnost využívat tuto službu Data Erase Service prostřednictvím portálu TechDirect (centralizované konzole) spojeného s jejich účtem na portálu TechDirect. Zákazníci si mohou vybrat mezi samostatnou možností pomocí úložného zařízení USB, u kterého je nutná přítomnost osoby (tj. personálu zákazníka), která spustí službu Data Erase Service, nebo vzdálenou možností pomocí portálu TechDirect, při níž není nutná přítomnost osoby u zařízení, která by službu Data Erase Service spustila.

Ze všech jednotek, které zákazník vybere pro vymazání dat, budou data vymazána za použití metod, které jsou v souladu s pokyny NIST (National Institute of Standards) SP 800-88r1.

Prodejci společnosti Dell budou moci poskytnout přístup ke službě Data Erase Service svým koncovým uživatelům, ale nebudou moci službu spravovat jménem koncových uživatelů. Za vymazání dat ve svých zařízeních nese zodpovědnost koncový uživatel.

Jestliže si zákazník zakoupí službu Data Erase Service, společnost Dell mu pomůže s přípravou na vymazání koncových zařízení prostřednictvím samostatné či vzdálené možnosti. Za vymazání dat ve svých zařízeních nese zodpovědnost zákazník.

Povinnosti zákazníka

- Zákazník bere na vědomí, že společnost Dell poskytuje pro vymazání dat v podporovaných produktech nebo starších systémech samoobslužné řešení. Zákazník přebírá plnou odpovědnost za zálohování a obnovení dat. Zákazník bere na vědomí, že smazaná data nelze po přepsání



obnovit. Společnost Dell nepřebírá žádnou odpovědnost ani závazek za jakoukoli ztrátu dat, poškození dat, ztrátu přístupu k datům nebo obnovitelnost dat ve spojení s touto službou.

- Před vymazáním vytvoří zákazník zálohu všech dat nebo softwaru, který na cílových zařízeních potřebuje.
- Zákazník nese odpovědnost za vymazání vlastních disků pomocí řešení poskytnutého společností Dell.
- Zákazník musí uvést technickou kontaktní osobu, která zajistí autorizaci a přístup k nástroji konkrétnímu pracovníkovi zákazníka, který vymazání provede.
- Zákazník si musí vybrat mezi použitím samostatného vymazání dat pomocí úložného zařízení USB nebo vzdáleného vymazání dat prostřednictvím portálu TechDirect.
- Pokud chcete použít možnost vzdáleného vymazání dat, musí být zařízení obsahující jednotky určené k vymazání zaregistrována pomocí účtu Dell My Account zákazníka.
- Aby bylo možné použít možnost vzdáleného vymazání dat, musí být na zařízeních zákazníka obsahujících jednotky, které mají být vymazány, nainstalována a spuštěna aplikace SupportAssist pro firemní počítače (verze 3.6 nebo novější).
- Pokud chcete použít možnost vzdáleného vymazání dat, musí být zařízení obsahující jednotky, které mají být vymazány, připojena ke zdroji napájení a zůstat připojena k síti po celou dobu mazání.
- Pokud chcete použít možnost samostatného vymazání dat, musí být zařízení obsahující jednotky, které mají být vymazány, připojena ke zdroji napájení po celou dobu mazání.
- Aby bylo možné použít samostatnou možnost vymazání dat, musí zákazník svým oprávněným uživatelům nástroje pro vymazání poskytnout zařízení USB / externí médium s úložištěm o velikosti alespoň 1 GB.
- Zákazník si může ze svého účtu zvolit zaslání pokynů, přihlašovacích údajů a odkazu na stažení softwaru pro vymazání dat za účelem provedení služby prostřednictvím e-mailu.
- Zákazník zodpovídá za odeslání souborů vygenerovaných možností samostatného vymazání dat na portál TechDirect kvůli přístupu k certifikátu o vymazání online.
- Poskytnutý software by se měl používat pouze takovém množství disků/pevných disků, pro které jeho použití požadováno na portálu TechDirect. Jakékoli jiné použití je přísně zakázáno.
- Pokud u zákazníka dojde k selhání z důvodu nefunkčnosti pevných disků nebo vadných sektorů, může se zákazník obrátit na svého obchodního zástupce Dell a společnost Dell vadné disky fyzicky zničí. (Tyto služby nemusí být dostupné ve všech oblastech. Další informace získáte od obchodního zástupce Dell.)

Povinnosti společnosti Dell

- Společnost Dell zajistí řešení, kdy zákazníci budou moci použít samostatné vymazání pomocí úložného zařízení USB nebo vzdálené vymazání prostřednictvím portálu TechDirect a vymazat data ze svých koncových zařízení podle standardu NIST.
- Zákazníci, kteří si zakoupili tuto službu Data Erase Service, budou mít přístup k řešení prostřednictvím portálu TechDirect.
- Služba bude k dispozici po dobu 180 kalendářních dnů od data nákupu a vyprší po uplynutí uvedené doby.
- Každý kredit na službu Data Erase Service je viditelný na portálu TechDirect a umožní zákazníkovi vymazat jednu jedinečnou jednotku. Kredity za službu Data Erase Service nelze použít pro žádnou jinou službu.
- Funkce mazání bude dodržovat standard NIST SP 800-88r1.
- Společnost Dell poskytne prostřednictvím portálu TechDirect souhrnná hlášení pro všechny činnosti mazání provedené zákazníkem.
- Toto řešení je určeno pro použití jednou na každou jednotku, ale společnost Dell může dle vlastního uvážení povolit opakování řešení na stejném zařízení po určitou dobu nebo do konce platnosti služby.



Vyloučené služby

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

Další podmínky

- Zákazník je autorizovaným uživatelem, který má povolen přístup k softwaru vymazání dat používanému k provádění služby Data Erase Service, není však koncovým uživatelem licencovaným vydavatelem softwaru vymazání dat. Přístup zákazníka k softwaru pro vymazání dat a jeho použití tohoto softwaru budou omezeny na konkrétní proces popsany v této příloze týkající se služby, pro účely nastavení a spuštění jakékoli služby vymazání dat za použití portálu Dell TechDirect. Pokud se zákazník pokusí zkopírovat nebo použít software vymazání dat nebo k němu jakkoli získat přístup, jež není v souladu s použitím a přístupem popsany v této příloze týkající se služby, bude zákazník společnost Dell hájit, odškodní ji a zbaví odpovědnosti ohledně nároků či právních kroků třetí strany či akcí, ke kterým dojde v důsledku toho, že zákazník nezískal požadovanou licenci, práva na duševní vlastnictví nebo jakákoli jiná oprávnění, předepsané certifikace nebo schválení související s takovým nonkonformním jednáním.
- Výhradní odpovědnost za potvrzení, že podporované produkty či starší systémy jsou správně zaznamenány a nakonfigurovány na portálu TechDirect před provedením služby Data Erase Service, nese zákazník. Za jakoukoli nesprávnou konfiguraci podporovaných produktů nebo starších systémů, která byla pro zákazníka viditelná na portálu TechDirect, nese odpovědnost zákazník. Zákazník nese odpovědnost za podniknutí vhodných alternativních kroků nutných k zavedení opatření zabezpečení dat (to se mimo jiné týká jakéhokoli standardu zabezpečení dat vyžadovaného zákonem) u jakýchkoli podporovaných produktů či starších systémů, z nichž nelze úspěšně odstranit data pomocí této služby Data Erase Service. Zákazník bude společnost Dell hájit, odškodní ji a zbaví odpovědnosti ohledně i) jakéhokoli nároku týkajícího se nezajištění správného potvrzení, že podporované produkty či starší systémy jsou správně zaznamenány a nakonfigurovány před provedením služby Data Erase Service, a ii) jakéhokoli nároku souvisejícího s podporovaným produktem, u kterého nebylo možné pomocí služby Data Erase Service úspěšně odstranit data. Pokud zákazník kterékoli ze svých povinností nebo záruk uvedených v rámci této přílohy o službě poruší, je společnost Dell zproštěna závazku poskytnout tuto službu a není zodpovědná 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.
- Byla ověřena kompatibilita několika technologií šifrování dat se softwarem služby Data Erase Service, jedná se například o BitLocker a Dell Data Protection Encryption (DDPE). Ne všechny technologie šifrování dat jsou stejné a také se může stát, že technologie šifrování dat zákazníka bude blokovat provedení služby Data Erase Service, takže v těchto případech nebude společnost Dell moci službu Data Erase Service dokončit.
- Konkrétní hardwarová konfigurace zákazníka může zabránit tomu, aby software pro službu Data Erase Service dokončil vymazání dat, a ovlivnit schopnost zákazníka tuto službu Data Erase Service efektivně použít. Další podrobnosti vám sdělí obchodní zástupce společnosti Dell.

Důležité dodatečné podmínky

Závazky

V souvislosti se službami poskytovanými výlučně podle této přílohy a navzdory případným konfliktním podmínkám v této smlouvě platí následující podmínky, pokud platné místní zákony nestanovují jinak:

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 VZNIKLE TÍMTO VYZRAZENÍM DAT V SOUHRNU AŽ DO VÝŠE CELKOVÉ ČÁSTKY POPLATKŮ, KTERÉ ZÁKAZNÍK ZAPLATIL NEBO ZAPLATÍ V RÁMCI TĚTO SLUŽBY ZA ROK.
- MAXIMÁLNÍ A VÝLUČNÁ ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI DELL (AŽ UŽ VYPLÝVAJÍCÍ ZE SMLOUVY, DANÁ ZÁKONEM ČI JINAK) VYPLÝVAJÍCÍ ČI MAJÍCÍ SOUVISLOST S JAKÝMKOLI NÁROKEM ZA ZTRÁTU FYZICKÉHO VYBAVENÍ V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ NEPŘEKROČÍ HODNOTU STANOVENOU V OCENĚNÍ ANI HODNOTU DŮVODNĚ URČENOU SPOLEČNOSTÍ DELL POMOCÍ STANDARDNÍCH METOD OHODNOCENÍ.

Příloha C

Služba Ready Image Service

Přehled služby

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

Odpovídající služby

- Pokud zákazník službu Ready Image Service vybere, může být zahrnuta do služby ProDeploy Plus for Client. Zákazník může vybrat pouze jednu z možností uvedených v rámci služby OS and Software Preparation Service, dle definice v příloze B.
- Tuto službu Ready Image Service může zákazník zakoupit jako doplněk ke službě ProDeploy for Client.

Povinnosti zákazníka

- Výběr verze systému Windows Professional, základního jazyka a jazykové sady na portálu TechDirect nebo spolupráce s kontaktní osobou SPOC na zdokumentování a záznamu technických požadavků zákazníka do dokumentu technických specifikací.
- Zákazník ověří přesnost a zkontroluje požadavky schválením v portálu TechDirect.
- Schválí jakýkoli návrh v portálu TechDirect nebo písemně před vlastní realizací.
- Zákazník je povinen na požádání hájit, odškodnit a chránit společnost Dell před újmou v případě, že se vyskytnou jakékoli nároky nebo žaloby vyplývající z jakéhokoli pokynu zákazníka týkajícího se konfigurace podporovaných produktů s použitím služby Ready Image Service nebo z toho, že zákazník nedodržel smluvní podmínky nebo povinnosti stanovené v tomto popisu služby.

Povinnosti společnosti Dell

- Aplikace zvolené verze systému Windows Professional, základního jazyka a jazykové sady před odesláním podporovaného produktu.



Dodatečná ujednání

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

Vyloučené služby

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

Příloha D

Služba Custom Image Service

Přehled služby

Custom Image Service je služba, která nabízí zákazníkovi praktickou a efektivní metodu, jak vyvinout vlastní sadu softwarových aplikací a nastavení k jeho operačnímu systému (dále jako „bitová kopie“) ve spojení s nákupem nových podporovaných produktů. V rámci služby Dell Custom Image Service proběhne test a ověření diskového obrazu zákazníka pro instalaci ve výrobních závodech Dell. Společnost Dell nahraje diskový obraz během výrobních procesů, což umožňuje nasadit bitovou kopii zákazníka na podporované produkty zákazníka při jejich výrobě.

Odpovídající služby

- Pokud zákazník službu Custom Image Service vybere, může být zahrnuta do služby ProDeploy Plus for Client. Zákazník může vybrat pouze jednu z možností uvedených v rámci služby OS and Software Preparation Service, dle definice v příloze B.
- Tuto službu Custom Image Service může zákazník zakoupit jako doplněk ke službě ProDeploy for Client.

Povinnosti zákazníka

- Uchová si kopii požadované bitové kopie, která se má nahrát. **SPOLEČNOST DELL NEPONESE ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST ZA ZTRÁTU ČI OBNOVU DAT NEBO PROGRAMŮ NA ŽÁDNÉ BITOVÉ KOPII NEBO PODPOROVANÝCH HARDWAROVÝCH PLATFORMÁCH.**
- Vytvoří bitovou kopii, otestuje ji a ověří její funkčnost podle požadavků zákazníka na pořizovaných podporovaných hardwarových platformách.



- Případá-li to v úvahu, musí bitová kopie obsahovat všechny ovladače potřebné k podpoře hardwaru dokumentovaného ve formuláři technické specifikace. Vytváření dynamických bitových kopií, které využívají nástroj Dell Image Assist nebo vlastní nasazení pořadí úloh pro spuštění v továrním nastavení, nebude vyžadovat kompletní podporu ovladačů.
- Ověří, že bitová kopie neobsahuje údaje určující osobu.
- Poskytne požadované informace prostřednictvím portálu TechDirect nebo společně se SPOC zdokumentuje a zaznamená do dokumentu technických údajů své technické požadavky.
- Zkompletuje, ověří přesnost a potvrdí požadavky – schválí je v portálu TechDirect nebo vrátí formulář technických specifikací společnosti Dell.
- Vyplní certifikaci souhlasu s exportem bitové kopie, kterou potvrzuje, že společnost Dell může exportovat bitovou kopii odeslanou zákazníkem mimo zemi, ve které byla bitová kopie odeslána společnosti Dell.
- Poskytne bitovou kopii společnosti Dell. Bitovou kopii lze společnosti Dell odeslat prostřednictvím aplikace pro přenos souborů (FTA), nástroje Dell Image Assist nebo odesláním poštou na disku DVD/USB nebo na pevném disku.
- Informuje společnost Dell, jestliže ke schválení konfigurace požaduje použití služby Dell Online First Article service. Zákazník akceptuje lhůtu na posouzení konfigurace v délce 2 pracovních dnů. Platnost přihlašovacích údajů zákazníka vyprší druhý den ve 23:59 místního času zákazníka.
- Poskytne klíč produktu k operačnímu systému, pokud se nejedná o systém OEM od společnosti Dell.
- Schválí bitovou kopii a následné revize bitové kopie.
- Zákazník je povinen na požádání hájit, odškodnit a chránit společnost Dell před újmou v případě, že se vyskytnou jakékoli nároky nebo žaloby vyplývající z jakéhokoli pokynu zákazníka týkajícího se konfigurace podporovaných produktů Dell s použitím služby Custom Image Service nebo z toho, že zákazník nedodržel smluvní podmínky nebo povinnosti stanovené v tomto popisu služby.

Povinnosti společnosti Dell

- Technik společnosti Dell umožní načtení bitové kopie zákazníka ve výrobě a provedení jím požadovaných úprav během výroby.
- V rámci výrobních procesů společnosti Dell je bitová kopie ověřena a otestována, čímž je zajištěno správné zavedení bitové kopie dodané zákazníkem během úvodního sestavování systému při výrobě.
- Výrobními procesy je zajištěno, že vámi poskytnutá bitová kopie bude replikována v podobě dodané společnosti Dell.

Další podmínky:

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



Vyloučené služby:

- Poskytnutí nebo licencování softwaru třetích stran, operačních systémů nebo jiných prvků obsažených v bitové kopii.
- Fyzická instalace hardwaru nebo softwaru, který nesouvisí se službou použití bitových kopií.
- Vytvoření bitové kopie.
- Řešení problémů s vytvořením bitové kopie a technická podpora.
- Testování specifických aplikací či hardwaru zákazníka na kompatibilitu s bitovou kopií.
- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.

Příloha E

Služba Connected Configuration Service

Přehled služby

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

Odpovídající služby

- Pokud zákazník službu Connected Configuration Service vybere, může být zahrnuta do služby ProDeploy Plus for Client. Zákazník může vybrat pouze jednu z možností uvedených v rámci služby OS and Software Preparation Service, dle definice v příloze B.

Postupy služeb a povinnosti společnosti Dell

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



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

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

Dodatečná ujednání

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

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

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



Vyloučené služby

Ze služby jsou vyloučeny následující činnosti:

- Vytvoření jakékoli sekvence úloh, bitové kopie nebo jakéhokoli obsahu zákazníka (dále jen „obsah zákazníka“) společností Dell jménem zákazníka.
- Podpora nebo údržba jakéhokoli řešení, nasazení nebo zákaznického softwaru společností Dell, avšak za předpokladu, že jakékoli řešení, které zákazník používá k nasazení a pro které platí aktivní smlouva na poskytování podpory nebo údržby společností Dell, bude servisováno společností Dell v souladu s příslušnou aktivní smlouvou na poskytování podpory nebo údržby ze strany společnosti Dell.
- Data Migration services.
- Vývoj jakéhokoli duševního vlastnictví vytvářeného výhradně a specificky pro zákazníka.
- Předběžné zřizování dat aktiv podporovaných produktů.
- Řešení problémů nebo selhání řešení, které zákazník používá k nasazení.
- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.

Technické požadavky a povinnosti zákazníka v souvislosti se službou Connected Configuration Service

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

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

- Odpovědnosti partnera zákazníka (pokud existuje):
 - Koncovému uživateli zákazníka písemně sdělte všechny povinnosti zákazníka uvedené v tomto dokumentu.
 - Zajištění veškerých pokynů, příprava pokynů nebo stanovení, že společnost Dell bude přímo spolupracovat s koncovým uživatelem zákazníka.
 - Poskytnutí nebo zajištění, že koncový uživatel zákazníka zajistí dodávky potřebné k plnění služeb (pracovní pokyny pro zákazníky, dokument s požadavky zákazníka VPN, řešení, které zákazník používá k nasazení (fyzické či virtuální) atd.).
- Zákazník přiřadí jednu kontaktní osobu Single Point of Contact („kontaktní osoba zákazníka“) a několik technických kontaktních osob („technické kontakty“), které jsou potřeba k podpoře zřízení a údržby každého regionálního prostředí služby Connected Configuration Service.
- Kontaktní osoby zákazníka musí mít praktické znalosti komponent infrastruktury, které jsou pro služby relevantní, a poskytovat podporu, která mimo jiné zahrnuje následující:
 - Kontaktní osoba zákazníka má oprávnění jednat v zastoupení zákazníka ve všech aspektech služby včetně upozorňování příslušných osob v organizaci zákazníka na problémy a řešení konfliktních požadavků.
 - Kontaktní osoba zákazníka zajistí, aby veškerá komunikace mezi zákazníkem a společností Dell (včetně dotazů a požadavků týkajících se rozsahu) probíhala prostřednictvím příslušné kontaktní osoby služby SPOC ve společnosti Dell.
 - Kontaktní osoba zákazníka poskytuje včasný přístup k technickým a firemním kontaktům a požadovaným údajům/informacím týkajícím se rozsahu služby.



- Kontaktní osoba zákazníka zajistí, aby se důležité kontaktní osoby zákazníka účastnily požadovaných schůzek a dodávaných prezentací.
- Kontaktní osoba zákazníka získá a dodá nezbytné projektové požadavky, informace, data, rozhodnutí a schválení.
- Zákazník je odpovědný za dodání jakéhokoli hardwaru a/nebo softwaru potřebného k umožnění vhodného a zabezpečeného řešení pro nasazení, jak je definováno v koordinaci se společností Dell během procesu stanovení rozsahu řešení. Definované řešení musí podporovat očekávané objemy nasazení podporovaných produktů.
- Zákazník poskytne jedno (1) konfigurované řešení nasazení pro každé oblastní konfigurační centrum Dell, kde budou plněny služby Connected Configuration Service, včetně hardwaru zákazníka a/nebo softwaru zákazníka a/nebo veškerého obsahu zákazníka.
- Zákazník nese odpovědnost za veškerou údržbu, zabezpečení, správu, sledování a podporu softwaru a/nebo hardwaru zákazníka. Zákazník souhlasí, že problém s podporou nebo údržbou pro software a/nebo zákazníka zbaví společnost Dell závazků spojených s poskytováním služby, dokud nebude daný problém s podporou nebo údržbou vyřešen.
- Zákazník zavede a bude udržovat zabezpečené síťové spojení mezi sítí zákazníka a každým konfiguračním centrem Dell. Zabezpečené síťové připojení musí splňovat (nebo překračovat) bezpečnostní požadavky společnosti Dell na síť VPN mezi pracovišti.
- Zákazník je odpovědný za nastavení a správu procesu implementace PXE (Preboot Execution Environment) a zajištění, že takový proces bude možné dokončit během čtyř (4) hodin a že interakce technika bude omezena na maximálně deset (10) minut potřebných k zahájení a dokončení implementace podporovaných produktů.
 - Zákazníkovou povinností je:
 - Nastavení spouštěcího prostředí PXE.
 - Testování/ověření hardwarových platform podporovaných produktů, které mají být zakoupeny. Před přechodem na nové hardwarové platformy podporovaných produktů musí zákazník zakoupit nové platformy bez služeb a provést integraci a testování nových modelů a sad ovladačů v rámci řešení nasazení operačního systému zákazníka. Operační systém musí být dodán v rámci řešení nasazení operačního systému zákazníka (základní nasazování). Na nutnosti existence operačního systému / bitové kopie v systému nesmí být závislý žádný jiný systém.
 - Hardwarové platformy podporovaných produktů bez síťového portu (RJ-45) na systému musí ověřit proces nasazení prostředí PXE pomocí síťového adaptéru USB-to-NIC schváleného pro konfigurační centrum Dell. Možnosti podpory konkrétního síťového adaptéru je třeba ověřit u kontaktní osoby SPOC.
- Zákazník je odpovědný za poskytnutí a údržbu pracovních pokynů k nasazení OS podporovaných produktů, včetně kroků potřebných k zahájení nasazení OS klienta, pokynů jasně identifikujících, kdy je nasazení OS dokončeno, kroků k vypnutí systému před dodávkou a kroků k odstraňování problémů, které je třeba podniknout v případě selhání během implementace podporovaných produktů.
 - Pracovní pokyny k nasazení operačního systému podporovaných produktů musí zahrnovat jasné instrukce a snímky obrazovky, podle kterých mohou technici společnosti Dell zahájit a ověřit úspěšnost dokončení této implementace.



- Mezi posledními body pořadí úkolů a pracovními pokyny zákazníka musí být zahrnut také bod nazvaný „snímek obrazovky v požadované finální podobě“. Toto dialogové okno slouží jako kontrola kvality pro techniky a ověření úspěšného dokončení. „Snímek obrazovky v požadované finální podobě“ musí zůstat na obrazovce, dokud technik neprovede vhodnou akci.
- Zákazník bude řešením, které používá k nasazení, stejně jako nasazení systému, ovladač a operační systém aktualizovat a zajistí, aby byly materiály potřebné k implementaci podporovaných produktů dostupné v jeho prostředí správy systémů hostovaném v konfiguračním centru Dell. Zákazník musí využívat své hostované prostředí správy systémů k implementaci podporovaných produktů, aby se minimalizoval provoz v síti a byly zkráceny doby potřebné k implementaci systémů.
- Zákazník nese odpovědnost za podporu a řešení problémů souvisejících s řešením, které zákazník používá k nasazení. Selhání řešení, které zákazník používá k nasazení, může zpozdí odeslání objednávek zákazníka **nebo vyžadovat, aby společnost Dell dodala jednotky zákazníka s omezenou sekvencí úkolů nebo „tak, jak je“**. Zákazník musí rychle zareagovat na žádosti o podporu, aby minimalizoval zpoždění objednávek. Zákazník musí poskytnout kontakty na pravidelnou podporu a kontakty pro eskalaci pro případ, že primární kontaktní osoby nebudou k dispozici. Odpovědnosti zákazníka za podporu a odstraňování problémů zahrnují:
 - Poskytování kontaktů, včetně e-mailových distribučních seznamů, telefonních čísel (pevné/mobilní linky) a kontaktů na vedoucí pracovníky, které se mají použít pro:
 - podporu v běžné pracovní době,
 - podporu mimo pracovní dobu a o víkendech,
 - oznámení o údržbě a prostojích konfiguračního centra Dell.
 - Podpora řešení, které zákazník používá k nasazení, zahrnuje řešení problémů s následujícími součástmi:
 - klientské spouštěcí prostředí PXE,
 - Customer Deployment Server a hraniční skupiny (Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) / server Configuration Manager Distribution Point server, Microsoft Deployment Toolkit Distribution Share atd.),
 - pořadí úkolů nasazení klienta, spouštěcí soubor WIM, sady ovladačů a obsah aplikací, zpracování chyb, kompletní prověření,
 - zabezpečené připojení v síti VPN mezi pracovišti s využitím sítě a firewallu.
- Zákazníci poskytující virtuální instanci řešení, které používají k nasazení, musí splňovat požadavky na virtuální počítače Dell Connected Configuration (např. velikost pevného disku VM, velikost paměti, počet jader procesoru nebo formát pro export souborů VHD).
- Zákazníci, kteří budou využívat aktiva zákaznické fyzické infrastruktury pro nasazení podporovaných produktů, např. server, koncový bod brány firewall/VPN, síťové přepínače, budou udržovat veškerý firmware a hardware v rámci každého aktiva. Společnost Dell bude spolupracovat se zákazníkem, kdykoli bude potřeba poskytnout přístup k dodaným aktivům za účelem údržby nebo opravy. Společnost Dell také bude se zákazníkem spolupracovat v případě potřeby restartu systému po selhání nebo aktualizaci firmwaru. Smlouva zákazníka o údržbě prováděné třetí stranou nebude v žádném případě opravňovat zákazníka ani třetí stranu k přístupu v rámci zařízení společnosti Dell bez předchozího písemného potvrzení od společnosti Dell a souhlasu s takovým přístupem.



- Zákazník poskytující fyzické prostředky infrastruktury bude následujícím způsobem zajišťovat, konfigurovat a spravovat požadovaný hardware pro služby:
 - Hardware bude možné vkládat do stojanů.
 - Lze použít prostor ve stojanu až do velikosti 4U.
- Pokud zákazník změní specifikace nasazení během plnění služby, společnost Dell může zajistit službu se zpožděním, případně ji kvůli tomu nemusí zajistit vůbec. Zákazníci by měli dodržovat doporučené postupy řízení změn, aby bylo zajištěno, že změny budou patřičně zdokumentovány, testovány, schváleny a sděleny; před provedením produkční implementace. Produkční implementace by měla být koordinována tak, aby se omezilo narušení služby – mimo provozní dobu konfiguračního centra Dell (podrobnosti získáte od kontaktní osoby SPOC společnosti Dell). Včasné informování kontaktní osoby SPOC společnosti Dell o nadcházejících změnách pomůže snížit narušení služby a poskytne případnou delší dobu pro cyklus realizace objednávky. Zákazník musí upozornit kontaktní osobu SPOC společnosti Dell na následující skutečnosti:
 - Zamýšlené změny specifikací nasazení u zákazníka.
 - Údržba zákaznické interní I.T. / výpadek systému Windows, které mají vliv na řešení nasazení operačních systémů podporovaných produktů u zákazníka.
 - Změny očekávaných objemů objednávek a/nebo času potřebného k nasazení podporovaných produktů přesahující 4 hodiny.
- Zákazník je povinen na požádání hájit, odškodnit a chránit společnost Dell před újmou v případě, že se vyskytnou jakékoli nároky nebo žaloby vyplývající z jakéhokoli pokynu zákazníka týkajícího se konfigurace podporovaných produktů, použití zabezpečeného připojení a služby Connected Configuration Service nebo z toho, že zákazník nedodržel smluvní podmínky nebo povinnosti stanovené v této příloze pro službu. Zákazník tímto potvrzuje a souhlasí, že společnost Dell má právo podniknout veškerá přiměřená opatření na ochranu fyzického majetku nebo jakýchkoli jiných aspektů IT prostředí společnosti Dell a/nebo třetích stran dotčených bezpečnostní hrozbou, která vznikla ve fyzickém majetku nebo IT prostředí společnosti Dell nebo třetích stran v důsledku jednání zákazníka.

Příloha F

Služba Connected Provisioning Service

Přehled služby

Dell Connected Provisioning Service je služba, která umožňuje konfigurovat podporované produkty zákazníka pomocí jejich řešení správy koncových bodů Unified Endpoint Management (UEM) prostřednictvím zabezpečeného internetového připojení v dodavatelském řetězci Dell. Zákazník také bude moci provádět úlohy konfigurace v rámci zařízení Dell, které by bylo jinak možné provádět až po přijetí systému zákazníkem a připojení k jeho síti.

Odpovídající služby

- Pokud zákazník službu Connected Provisioning Service vybere, může být zahrnuta do služby ProDeploy Plus for Client. Zákazník může vybrat pouze jednu z možností uvedených v rámci služby OS and Software Preparation Service, dle definice v příloze B.



Dell TechDirect Portal Access

Zákazníci, kteří zakoupili službu Connected Provisioning Service, získají přístup na portál TechDirect. Na portálu TechDirect mohou zákazníci zobrazovat a spouštět úlohy přidružené k zakoupené službě, mezi které mimo jiné patří:

- Vytvoření a správa profilu koncového uživatele
- Přiřazení profilu k objednávkám.
- Přístup k viditelnosti objednávek

Všechny podrobnosti o službě Connected Provisioning Service příslušných služeb, které zakoupil a využíval zákazník, budou přístupné prostřednictvím portálu TechDirect Portal.

Postupy služeb a povinnosti společnosti Dell

Služba Connected Provisioning Service funguje s ostatními kompatibilními službami uvedenými v tomto popisu a je možné ji zakoupit pro vybrané podporované produkty Dell.

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

Systémy budou automaticky zaregistrovány v prostředí pro správu koncových bodů zákazníka před připojením k internetu pomocí vstupních informací poskytnutých zákazníkem. Zákazník je zodpovědný za poskytnutí potřebných a souvisejících vstupních informací společnosti Dell prostřednictvím portálu Dell nebo připojení B2B (včetně názvu organizace, ID nájemce a informací o skupině). Zákazník je odpovědný za zajištění přesnosti těchto vstupů a neposkytnutí přesných vstupů může zpozdit zpracování objednávky služeb a podporovaných produktů zákazníkem.

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

Společnost Dell bude v rámci služby Dell Connected Provisioning Service provádět pro každý nový podporovaný produkt následující úkony:

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

Objednávky zákazníka budou podávány za použití prodejního segmentu společnosti Dell a budou procházet standardním výrobním procesem společnosti Dell. Jakékoli další volby podporovaných služeb, které zákazník zvolí a zakoupí, se uskuteční v rámci výrobního procesu a mimo rámec služby Connected Provisioning Service.



Zákazník je povinen na požádání hájit, odškodnit a chránit společnost Dell před újmou v případě, že se vyskytnou jakékoli nároky nebo žaloby vyplývající z jakéhokoli pokynu zákazníka týkajícího se konfigurace podporovaných produktů, použití zabezpečeného připojení a služby Connected Provisioning Service nebo z toho, že zákazník nedodržel smluvní podmínky nebo povinnosti stanovené v této příloze pro službu. Zákazník tímto potvrzuje a souhlasí, že společnost Dell má právo podniknout veškerá přiměřená opatření na ochranu fyzického majetku nebo jakýchkoli jiných aspektů IT prostředí společnosti Dell a/nebo třetích stran dotčených bezpečnostní hrozbou, která vznikla ve fyzickém majetku nebo IT prostředí společnosti Dell nebo třetích stran v důsledku jednání zákazníka.

Dodatečná ujednání

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

Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on je správcem dat a stranou exportující jakákoli data nacházející se v jakýchkoli fyzických jednotkách nebo jiných komponentách poskytnutých společností Dell zákazníkem (dále jen „hardware zákazníka“), softwaru správy systémů použitého ve spojení se službami („software zákazníka“) nebo obsahu zákazníka (jak je definováno níže), podle platnosti a podle toho, jak data mohou být definována každou jednotlivou zemí (mimo jiné se to týká zemí EU), a že společnost Dell je stranou zpracovávající taková data pro zákazníka za uvedených podmínek v rámci provádění sjednaných služeb. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, 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. 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.

Vyloučené služby

Ze služby jsou vyloučeny následující činnosti:

- Vytvoření jakékoli automatizace zřizování společností Dell nebo jiného obsahu pro zákazníky („obsah zákazníka“) jménem zákazníka.
- Podpora nebo údržba jakéhokoli řešení, UEM (Unified Endpoint Management) nebo softwaru zákazníka společností Dell za předpokladu, že jakékoli řešení UEM, které realizuje aktivní smlouvu o údržbě a podpoře společností Dell, bude servisováno společností Dell v souladu s příslušnou aktivní smlouvou o údržbě a podpoře společností Dell.



- Služby migrace dat podporovaného produktu.
- Vývoj jakéhokoli duševního vlastnictví vytvářeného výhradně a specificky pro zákazníka.
- Řešení problémů nebo selhání řešení pro sjednocenou správu koncového bodu zákazníka.
- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.

Technické požadavky a povinnosti zákazníka v souvislosti se službou Connected Provisioning Service

Zákazník musí splnit nebo překonat následující požadavky a povinnosti týkající se zakoupení této služby. Pokud zákazník neposkytne jakoukoli položku nebo neprovede jakýkoli úkol vyplývající z těchto povinností zákazníka v rámci služby Connected Provisioning Service, společnost Dell může zajistit sjednanou službu se zpožděním, případně ji nemusí kvůli tomu zajistit vůbec.

- Služba je podmíněna ověřením řešení zřizování UEM u zákazníka společností Dell. V rámci ověření bude společnost Dell se zákazníkem shromažďovat a analyzovat informace z prostředí UEM zákazníka, které přísluší jeho procesu zřizování.
- Zákazník podle potřeby přiřadí jediné kontaktní místo („Kontakt se zákazníkem“) a technické kontaktní místo správce UEM („Technické kontakty“) na podporu udržení každého regionálního prostředí služby Connected Provisioning Service.
- Kontaktní osoby musejí mít praktické znalosti podnikových komponent, které jsou pro služby příslušné, a poskytovat podporu, která mimo jiné zahrnuje následující:
 - Kontaktní osoba zákazníka má oprávnění jednat v zastoupení zákazníka ve všech aspektech služby včetně upozorňování příslušných osob v organizaci zákazníka na problémy a řešení konfliktních požadavků.
 - Kontaktní osoba zákazníka zajistí, aby veškerá komunikace mezi zákazníkem a společností Dell (včetně dotazů a požadavků týkajících se rozsahu) probíhala prostřednictvím příslušného projektového manažera společnosti Dell.
 - Kontaktní osoba zákazníka poskytuje včasný přístup k technickým a firemním kontaktům a požadovaným údajům/informacím týkajícím se rozsahu služby.
 - Kontaktní osoba zákazníka zajistí, aby se důležité kontaktní osoby zákazníka účastnily požadovaných schůzek a dodávaných prezentací.
 - Kontaktní osoba zákazníka získá a dodá nezbytné projektové požadavky, informace, data, rozhodnutí a schválení.
- Zákazník je odpovědný za dodání jakéhokoli hardwaru anebo softwaru potřebného k umožnění vhodného a zabezpečeného řešení pro nasazení, jak je definováno v koordinaci se společností Dell během procesu stanovení rozsahu řešení.
- Zákazník nese odpovědnost za veškerou údržbu, zabezpečení, správu, sledování a podporu řešení UEM (Unified Endpoint Management) zákazníka. Zákazník souhlasí s tím, že problém s podporou nebo údržbou týkající se řešení správy koncových bodů UEM (Unified Endpoint Management) zákazníka zbaví společnost Dell závazků spojených s poskytováním této služby, dokud nebude daný problém s podporou nebo údržbou vyřešen.
- Zákazník je odpovědný za nastavení a správu procesu zřizování správy koncových bodů UEM (Unified Endpoint Management) zajišťující, že takový proces bude možné dokončit během čtyř (4) hodin a že interakce technika bude omezena na maximálně deset (10) minut potřebných k zahájení a dokončení nasazení podporovaných produktů.
- Změny zákazníka ve specifikacích zřizování během plnění služby nemusí být aplikovány na systémy, které již zahájily proces zřizování.
- Zákazník nese odpovědnost za výběr jedné z dostupných možností operačního systému Dell Windows Professional prostřednictvím profilu.
- Veškeré chyby při přidělování, způsobené sjednocenou správou koncových bodů zákazníka, budou včas napraveny technickým personálem zákazníka. Pokud problém nebude včas vyřešen, vyhrazuje si společnost Dell právo zrušit objednávku u společnosti Dell.



Příloha G

Služba Odprodeje a recyklace majetku

Přehled služby

Služba prodeje a recyklace zařízení představuje ekologicky vhodný a pohodlný způsob likvidace nepotřebného vybavení. 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 následující možnosti služby Odprodeje a recyklace majetku pro klientská a serverová zařízení prodávaná pod značkou Dell a pod jinými značkami:

- **IT služba Odprodeje a recyklace majetku s vymazáním dat mimo pracoviště (platnost končí 4 roky od data nákupu) – není vyžadováno žádné minimální množství jednotek:** Doporučeno zákazníkům, kteří vlastní zařízení a chtějí zodpovědně provést další prodej nebo recyklaci. Zákazník musí před přepravou odstranit citlivá a osobní data. Služba zahrnuje přepravu, zpracování, podrobné přehledy o likvidaci, potvrzení o likvidaci a platbu v případě zbytkové hodnoty vráceného zařízení.
- 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 společnosti Dell bude po datu skončení platnosti považována za vyřízenou i v případě, že tuto službu nevyužijete.

TechDirect Portal Access

Zákazníci, kteří zakoupili službu Odprodeje a recyklaci majetku, 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 Odprodeje a recyklace majetku
- Služby plánování a sledování
- zobrazení a stažení přehledů,
- Žádost o platbu za obnovenou zůstatkovou hodnotu za vybavení prodané využitím služby Odprodeje a recyklace majetku

Všechny podrobnosti o službách Odprodeje a recyklace majetku, které zakoupil a využíval zákazník, budou přístupné prostřednictvím portálu TechDirect Portal.

Použití portálu TechDirect zákazníkem podléhá podmínkám použití portálu TechDirect (dále jen „podmínky použití“), které odpovídají možnosti služby Odprodeje a recyklace majetku zakoupené zákazníkem.



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

Dodání

Součástí služby zahrnují:

- **Přístup na portál TechDirect**, který zákazníkovi umožňuje:
 - **Posouzení hodnoty:** pohled na odhadovanou hodnotu vyřazeného zařízení.
 - **Zobrazení řídicího panelu:** viz kompletní zobrazení všech dostupných kreditů na služby Odprodeje a recyklace majetku, 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 přeprodeji / recyklačním 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 přepravní hodnoty.
- **Přehledy:** Zákazník si může prohlížet a stahovat přehledy o objednávkách a dostupnosti kreditu na služby Odprodeje a recyklace majetku, harmonogramy a ocenění návratnosti hodnoty. V portálu TechDirect 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 služby

- Služba Odprodeje a recyklace majetku je součástí služby ProDeploy Plus for Client.
- Službu Odprodeje a recyklace majetku lze zakoupit jako doplněk ke službě ProDeploy for Client.

Povinnosti zákazníka

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

- 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 ze zákaznického portálu.
- Pro každou zemi požadovanou společnostmi Dell vyplní komerční fakturu.
- Odstraní veškerá důvěrná, vlastnická, citlivá a další neveřejná data a veškerý software třetích stran ze všech zařízení (např. pevné disky, u kterých se vymazání dat nezdařilo), které společnost Dell neoznačila v přehledu o vymazání dat jako úspěšně vymazaná („PASS“).
- Odstraní nebo deaktivuje všechna hesla a další funkce zabezpečení přístupu a vypne veškerý software pro ochranu před krádežemi a sledování notebooku v zařízení.
- Ukončí nebo převede všechny licence spojené se softwarem třetích stran obsaženým v zařízení.
- Vyjme ze zařízení veškerá volně uložená datová úložná média (jako jsou disky USB, karta SD atd.).
- Vyjme ze všech tiskáren případný inkoust a tonerové kazety.
- Ověří, zda zařízení obsahuje pouze počítačový hardware a 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 vráceno 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 zařízení řádný a prodejní nárok, který je zcela prost veškerých zadržovacích práv, nároků nebo břemen jakéhokoli druhu.
- 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 (příčemž tuto skutečnost musí společnost Dell písemně potvrdit ještě před přepravou).
- Zákazník je odpovědný za splnění zdravotních a bezpečnostních požadavků a povinností, které se na něj vztahují v souvislosti s pracovištěm/pracovišti, ke kterému zákazník uděluje přístup společnosti Dell nebo jejím poskytovatelům, a to včetně pracovního prostoru pro mazání dat.



Pokud zákazník kteroukoli ze svých povinností nebo záruk uvedených v rámci 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 zbavit 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 tohoto popisu služby proti částkám, které má společnost Dell zákazníkovi podle této smlouvy jinak zaplatit.

Dodatečné poplatky

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

- Služby poskytované společností Dell pro zařízení přesahující objednané množství budou účtovány za cenu za kus za související službu.
- Za kusy vybavení s hmotností přesahující 40 liber nebo 18 kg mohou vzniknout dodatečné poplatky za přepravu.
- V případě freight service nebo jakéhokoli servisu na pracovišti, kde není splněn minimální požadavek na jednotku, budou účtovány další poplatky. Dodatečné poplatky mohou vzniknout i při vyzvedávání v zámořských, ostrovních či jinak vzdálených nebo nespolehlivých 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.

Vyloučené služby

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

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 STVRŽENO, ŽE PEVNÝ DISK BYL ÚSPĚŠNĚ VYMAZÁN. V TAKOVÉM PŘÍPADĚ BUDE SPOLEČNOST DELL ODPOVÍDAT ZÁKAZNÍKOVÍ ZA PŘÍMÉ ŠKODY VZNIKLE 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 společností Dell a zákazníkem dohodnuto jinak, slouží služby zakoupené na základě této přílohy ke službě pouze k interním účelům zákazníka a nelze je prodávat nebo poskytovat dále.



2. Důležité doplňující informace

- M. 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.
- N. 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.
- O. 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 nenes odpovědnost za žádné poruchy nebo zpoždění v poskytnutí služby způsobené jakoukoli příčinou, kterou nemůže ovlivnit, včetně nesplnění závazků uvedených v příloze ke službě zákazníkem.
- P. 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 společností Dell potřeba uzavřít samostatnou smlouvu. V případě, že taková smlouva neexistuje, jsou volitelné služby poskytovány na základě tohoto popisu služby.
- Q. Převod a subdodavatelství.** Společnost Dell může tuto službu předat subdodavatelé a/nebo tato příloha ke službě převést na oprávněné poskytovatele služby, kteří jsou třetí stranou, a ti službu poskytnou jménem společnosti Dell.
- R. 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 této příloze ke službě.

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.

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



Tagging a Asset Reporting jsou dostupné také pro vybraná periferní zařízení (např. monitory, tiskárny a stojany) v oblastech Ameriky, Evropy, Středního východu a Afriky.

Příloha H

Onsite PC Installation Service

Přehled služby

Tato doplňková služba zajišťuje uspořádání a připojení nového podporovaného produktu nebo staršího systému na pracovišti (dále jen „Onsite PC Installation“).

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. vytištění 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 nastavení

- Přenos běžných přízpůsobení 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.
- Asistence s aktivací produktu a nasazením aktualizací dle požadavku.
- Základní konfigurace používaného softwaru (například aplikace vzdálené plochy) pro potvrzení správného fungování.
- Odinstalování softwarových aplikací dle žádosti 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 služby

Tuto doplňkovou službu lze zakoupit se službou:

- ProDeploy for Client
- ProDeploy Plus for Client

Povinnosti zákazníka

Zákazník souhlasí s následujícími specifickými povinnostmi:

- Zákazník musí zakoupit jednu službu Onsite PC Installation Service pro každý podporovaný produkt.
- 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 podporovaného produktu 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, s oprávněními nezbytnými k připojení počítače k výchozí skupině počítačů služby Active Directory.
- Poskytnutí všech ovladačů potřebných k instalaci hardwaru.
- Zajištění, že starší systém je k dispozici a plně funkční, aby na něm bylo možné provádět jakékoli služby.
- 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 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.
- Zajištění převzetí služby na pracovišti po dokončení práce na pracovišti.
- Poskytnutí oprávnění místní správy společnosti Dell potřebných k výkonu služby.
- 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 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 společnosti Dell.
- Pokud jsou po dokončení přenosu dat vyžadovány služby odinstalace, informujte společnost Dell.
- Všechny systémy zahrnuté do objednávky musí být společně naplánovány jako jedna událost. Obecně jsou objednávky 10 a méně položek naplánovány na stejnou dobu/den.
- Všechny služby na pracovišti pro podporovaný produkt budou koordinovány tak, aby proběhly současně.
- 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.
- Poskytnutí všech ovladačů potřebných k instalaci periferních zařízení.
- Zajištění přístupu pro technika k síti zákazníka za účelem provádění a dokončení služeb.
- Síť zákazníka splňuje minimální standard pro přepínačové ethernetové 100Mb/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 stabilní a spolehlivý přístup k internetu.
- Jsou-li vyžadována externí média, je zákazník povinen poskytnout USB / externí média.
- Na žádost společnosti Dell je třeba poskytnout technikovi společnosti Dell interní přístup k instalačnímu programu nástroje pro migraci dat, který je dostupný na stránce zdrojů na podporu nasazení, kterou poskytne SPOC.

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 společností Dell k výkonu služby personálem společnosti Dell.
- Přenos dat uživatelských účtů do alternativních domén.
- Jakékoli zálohování či obnovení dat, včetně zotavení po havárii.
- Samostatné plánování služeb přenosu a instalace.
- Skriptování pro instalace aplikací.
- Přenos aplikací nebo softwaru. Softwarové aplikace se instalují/přeinštalovávají, 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

- Na zpoždění způsobená zákazníkem, která zabrání technikovi společnosti Dell v provádění služby Onsite PC Installation Service před příjezdem technika na pracoviště nebo v době, kdy na něm již bude, se mohou vztahovat dodatečné poplatky. V případě jakýchkoli požadavků na další činnosti poskytované technikou na pracovišti mohou být účtovány další poplatky.
- Zákazníci mohou přizpůsobit standardní pokyny nebo poskytnout vlastní sadu pokynů s definováním činností na pracovišti, které se mají provést. Přizpůsobené pokyny a odpovídající činnosti budou omezeny na 45 minut práce na jednom počítači. Společnost Dell vyhodnotí předpokládanou dobu potřebnou k dokončení těchto činností před zahájením nasazení a během samotného nasazení. Pokud společnost Dell shledá, že doba potřebná k provedení činností na pracovišti přesahuje limit 45 minut, upraví společnost Dell ve spolupráci se zákazníkem tyto pokyny, aby doba práce na jednom počítači byla kratší než 45 minut, nebo stanoví dodatečné poplatky za dodatečný čas prostřednictvím procesu řízení změn.
- Společnost Dell z bezpečnostních důvodů nepoužije v prostředí zákazníka USB / externí média. Pokud jsou USB/externí média požadována pro přístup k instalačnímu programu nástroje pro migraci dat používaného společností Dell, musí je poskytnout zákazník. V případě zjištění, že se mají účtovat další poplatky, budou naúčtovány prostřednictvím procesu řízení změn.
- Operační systém stolního počítače / notebooku bude Microsoft Windows 7, Windows 8 nebo Windows 10 [nebo platná novější verze].
- Operační systém bude předem nainstalován nebo již nainstalován.
- Společnost Dell neponese odpovědnost za chyby při instalačním procesu a za žádné chyby, k nimž dojde při instalaci.



- Aplikace musí být zajištěny současně se službou Onsite PC Installation Service pro podporované zařízení, s nímž byla zakoupena, na jednom místě nasazení, a k dodání musí dojít v tentýž pracovní den. Nevyužitou instalaci aplikace nelze připsat na dobropis, refundovat ani převést.
- Není k dispozici pro tenké klienty.
- Společnost Dell neprovede více než 3 pokusy o instalaci softwarových aplikací.

