

# Popis služby

---

## Služby ProDeploy Client Suite (Basic Deployment, ProDeploy a ProDeploy Plus) společnosti Dell EMC Services

### Úvod

Tento dokument a jeho přílohy (dále jako „popis služby“) obsahují popis služeb Basic Deployment for Client, ProDeploy for Client a ProDeploy Plus for Client (jednotlivě jako „služba“ a společně jako „služby“). Tyto služby dohromady zahrnují službu ProDeploy Client Suite (dále jako „služba ProDeploy Suite“) společnosti Dell.

Společnost Dell EMC Services (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 (v platném znění, dále jako „formulář objednávky“) bude zahrnovat název služeb a dostupné možnosti zakoupené servisní služby. Potřebujete-li další pomoc nebo chcete-li požádat o kopii smluv o poskytování služeb, kontaktujte obchodního zástupce.

### Rozsah vaší smlouvy o poskytování služby

Pro každou úroveň služby ProDeploy Suite je také k dispozici příslušná příloha k tomuto popisu služby, kde se nachází další popis součástí příslušné služby. Upozorňujeme, že všechny součásti služby Basic Deployment jsou dostupné také pro zákazníky (jak je definováno níže), kteří si zakoupí službu ProDeploy, a všechny součásti služby Basic Deployment a ProDeploy jsou dostupné pro zákazníky, kteří si zakoupí službu ProDeploy Plus. Tyto součásti služeb zahrnují:

- **Služba Basic Deployment:** Konfigurace nastavení systému BIOS, upevnění inventárních štítků na podporované produkty (jak je definováno níže) a tvorba zpráv o inventáři (jak je podrobněji popsáno v příloze A).
- **Služba ProDeploy:** Vytváření bitových obrazů, instalace na pracovišti, Dell Provisioning, vytvoření plánu implementace od odborníka společnosti Dell na nasazení a produktová dokumentace s přehledem produktu a pokyny pro jednotlivé úlohy (dále jen „transfer znalostí“) (jak je podrobněji popsáno v příloze B).
- **Služba ProDeploy Plus:** Služba Connected Configuration, migrace dat, zapojení manažera TSM (Technology Service Manager) přes službu ProSupport Plus, 30denní podpora po nasazení a kredity školení (jak je podrobněji popsáno v příloze C).
- **Všechny služby:** Zahrnuta je také jediná kontaktní osoba pro vzdálenou správu projektu nasazení (dále jen „projektový manažer“) a přístup na portál TechDirect.

### Aktivity před nasazením

Společnost Dell a zákazník dokončí veškeré potřebné aktivity uvedené v tomto popisu služby jako povinnosti zákazníka pro danou službu, které lze dokončit před zahájením nasazování služeb. Tyto aktivity ověří předpoklady, požadavky, postupy a povinnosti uvedené v tomto popisu služby. Pokud by bylo zjištěno, že nějaký předpoklad, požadavek, postup nebo povinnost nejsou správné, je možné upravit ceny anebo rozsah služeb, a zohlednit tak skutečné provozní prostředí prostřednictvím procesu řízení změn.



Zákazníci, kteří si zakoupí nasazení Basic Deployment s pevně stanovenými možnostmi, nebudou muset před nasazením provádět další činnosti, protože jejich konfigurační údaje budou vybrány předem na základě verze nasazení Basic Deployment zvolené v okamžiku nákupu.

## Přístup k portálu TechDirect

Zákazníci, kteří si zakoupí jakoukoli úroveň služby ProDeploy Client Suite, získají přístup na portál TechDirect.

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

- zadání konfiguračních dat, například nastavení systému BIOS a inventární štítky;
- zadání adres pro nasazení a kontrola pokynů k práci na pracovišti;
- vytvoření opakovaně využitelných profilů, které zahrnují nastavení konfigurace a podrobnosti o instalaci na pracovišti; a
- odeslání a stažení hlavních nástrojů a dokumentů.

Na portálu TechDirect budou uchovávány podrobné specifikace pro všechna nasazení ProDeploy a zákazníci na portálu TechDirect zkontrolují, potvrdí a schválí všechny specifikace nasazení odpovídající službám zakoupeným a využívaným zákazníkem. Použití portálu TechDirect zákazníkem bude podmíněno souhlasem zákazníka s podmínkami pro portál TechDirect, což představuje odeslání materiálů zákazníkem ve spojení se službami zakoupenými a používanými zákazníkem. Mimo jiné se jedná o povinnost zákazníka zkontrolovat, potvrdit a schválit specifikace pro podporované produkty, které lze zobrazit na portálu TechDirect, a podmínky týkající se omezení odpovědnosti společnosti Dell anebo převzetí odpovědnosti zákazníkem s ohledem na jakékoli aspekty použití portálu TechDirect zákazníkem, s čímž zákazník souhlasí v souladu s podmínkami poskytnutými zákazníkovi na portálu TechDirect.

## Povinnosti zákazníka

Zákazníkův manažer programu bude pracovat s manažerem programu společnosti Dell a určenými zástupci v rámci podpory aktivit před poskytnutím a během poskytování příslušných služeb. Mezi tyto povinnosti mimo jiné patří:

- poskytnutí požadavků a technických dat potřebných k dokončení služeb do 10 pracovních dnů od odeslání objednávek;
- přiřazení koordinátora na každém pracovišti zákazníka, kde má být provedeno nasazení sjednaných služeb;
- zajištění dostupnosti všech potřebných zákaznickových zdrojů po dobu trvání programu, včetně kontaktních údajů pro technické otázky;
- koordinace plánování veškerých potřebných zdrojů, které jsou pro služby požadovány;
- zachování komunikace, aby nedocházelo ke konfliktům v plánování;
- poskytnutí přístupu společnosti Dell do zařízení a k systémům zákazníka podle potřeby v rámci poskytování služeb a
- poskytnutí dokumentace o přijetí specifikací a materiály o převzetí na pracovišti při dokončení příslušných služeb na pracovišti (v příslušných případech).

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



**Spolupráce s telefonickým analytikem nebo technikem na pracovišti.** Zákazník se zavazuje, že bude spolupracovat s telefonickým analytikem a s techniky společnosti Dell přítomnými na pracovišti a dodržovat jejich pokyny. Zkušenosti ukazují, že většinu systémových potíží a chyb lze napravit spoluprací uživatele s analytikem či technikem prostřednictvím komunikace po telefonu.

**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 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. SPOLEČNOST DELL NENESE 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 KARET SIM 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 si zakoupí službu ProDeploy Plus a použijí služby migrace dat, musí provést zálohu svých dat nebo podniknout jakékoli jiné opatření, které eliminuje riziko ztráty dat. Při vracení podporovaného produktu nebo jeho části musí zákazník předat pouze tento podporovaný produkt nebo tu jeho část, které byly telefonicky vyžádány technikem.

**Záruky třetích stran** U těchto služeb může být nutné, aby měla společnost Dell přístup k hardwaru či softwaru, který nebyl vyroben společností Dell. Záruky některých výrobců mohou 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. SPOLEČNOST DELL NEODPOVÍDÁ ZA ZÁRUKY TŘETÍCH STRAN ANI ZA VLIV, KTERÝ NA TYTO ZÁRUKY MOHOU MÍT SLUŽBY POSKYTOVANÉ SPOLEČNOSTÍ DELL.

**Partneři zákazníka.** Zákazník může ke svému zastupování a spolupráci se společností Dell v rozsahu potřebném pro poskytování služeb využívat třetí strany (například dodavatele, zástupce, systémové integrátory anebo 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 smířčí řízení) vzniklé v důsledku jakékoli akce nebo opomenutí každého partnera zákazníka, který jedná jako zástupce zákazníka, nebo ve spojení s těmito aktivitami či opomenutími bez ohledu na formu akce.



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

**Žádné osobní údaje či informace použitelné k osobní identifikaci.** Produkty třetích stran mimo jiné zahrnují bitové obrazy, aplikace a dokumentace odeslané společností 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 bitovém obrazu odeslaném společností Dell v souvislosti s jakoukoli službou správy bitových obrazů (jak je definováno níže), 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 kterékoliv země (pokud se na ni podle příslušných exportních zákonů nevztahuje embargo) bez exportní licence. Společnost Dell neodpovídá za určení přesnosti jakýchkoli prohlášení týkajících se existence exportní licence nebo oprávněnosti pro export produktů třetích stran bez licence. Exportní certifikace zákazníka musí podporovat platné místní a národní právní předpisy, nařízení a požadavky (například fyzický podpis vs. elektronický podpis). Kromě výše uvedených záruk může být vyžadována zvláště podepsaná exportní certifikace pro všechny služby správy bitových obrazů („exportní certifikace pro bitové obrazy“). 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 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 Dell Online First Article (dostupnost služby OFA se v jednotlivých oblastech liší) za účelem provedení kontroly a udělení souhlasu na základě zakoupených služeb. Při použití služby Online First Article zákazník souhlasí se lhůtou na posouzení konfigurace v délce dvou 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.

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 anebo zpracování vašich hromadných objednávek v souladu s podmínkami tohoto popisu služby, všech příslušných rámcových smluv nebo objednávkou u společnosti Dell, neponese odpovědnost za problémy, kterým bylo možné dostatečně předejít objednaním jednotky pro posouzení zákazníkem a ověřením vašich služeb na této jednotce.

**Řízení změn.** Práce, které nejsou uvedeny v projektu služeb nebo příslušném dokumentu technické údaje a budou prováděny v důsledku: (i) požadované změny v rozsahu projektu služeb, (ii) jednání nebo opomenutí zákazníka; (iii) změny zákona anebo 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 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.

## Podmínky poskytování služeb společnosti Dell.

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



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

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

Zákazník dále souhlasí s tím, že obnovení, úpravy, prodloužení nebo další využívání služeb nad rámec původně dohodnuté doby se řídí tehdejší platným popisem služby dostupným na adrese [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global).

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

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



## Další podmínky platné pro produkty, jichž se týká nasazení nebo instalace

### 1. Podporované produkty

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 smlouvu o poskytování služeb. Při kontaktování společnosti Dell ohledně této služby nahlaste výrobní číslo podporovaného produktu.

### 2. Důležité doplňující informace

- A. Změna v plánování nebo zrušení: JAKMILE DOJDE K NAPLÁNOVÁNÍ TÉTO SLUŽBY, LZE ZMĚNY PLÁNU PROVÉST NEJPOZDĚJI OSM (8) KALENDÁRNÍCH DNŮ PŘED NAPLÁNOVANÝM DATEM. JESTLIŽE ZÁKAZNÍK ZMĚNÍ PRO TUTO SLUŽBU PLÁN DO SEDMI (7) DNŮ NEBO DŘÍVE PŘED NAPLÁNOVANÝM DATEM, MŮŽE BÝT ÚČTOVÁN POPLATEK ZA ZMĚNU V PLÁNU. ZÁKAZNÍK SE ZAVAZUJE, ŽE JAKOUKOLI ZMĚNU PLÁNOVANÉHO TERMÍNU SLUŽBY POTVRDÍ NEJMÉNĚ OSM (8) DNŮ PŘED ZAHÁJENÍM SLUŽBY. Veškeré další poplatky budou posouzeny na základě procesu řízení změn.
- B. Platba za hardware zakoupený se službami instalace a nasazení: Pokud není písemně dohodnuto jinak, není platba za hardware v žádném případě podmíněna provedením nebo dodáním služeb instalace nebo nasazení zakoupených s daným hardwarem.
- C. Obchodně oprávněná omezení rozsahu služby. Společnost Dell může poskytnutí služby odmítnout, pokud by podle jejího názoru dané poskytnutí znamenalo nepřiměřené riziko pro společnost Dell nebo poskytovatele služeb společnosti Dell nebo pokud je vyžadována služba mimo rozsah služeb poskytovaných společnostmi Dell. Společnost Dell nenes odpovědnost za žádná selhání nebo zpoždění při poskytnutí služby způsobené jakoukoli příčinou, kterou nemůže ovlivnit, včetně nesplnění závazků vyplývajících z této smlouvy. Služba se vztahuje pouze na účely použití, k nimž byl podporovaný produkt určen.
- 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 této smlouvy. Veškeré další poplatky budou posouzeny na základě procesu řízení změn.
- E. Postoupení. Společnost Dell může tuto službu anebo smlouvu postoupit oprávněným poskytovatelům služeb třetí strany.
- F. Odstoupení ze strany společnosti Dell. Společnost Dell může tuto smlouvu kdykoli během trvání služby zrušit z některého z následujících důvodů:
  - Zákazník neuhradí celou částku za tuto službu v souladu s fakturačními podmínkami.
  - Zákazník nezajistí konzistentní připravenost pracoviště anebo neposkytne dostatečné údaje o plánování uživatelů, které určí společnost Dell.
  - Zákazník je hrubý, vyhrožuje nebo odmítá spolupracovat s pomocným analytikem nebo technikem na pracovišti.
  - Zákazník se neřídí všemi podmínkami stanovenými v této smlouvě.

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 není dostupná ve všech 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 není dostupná ve všech oblastech. Služby označování inventáře a tvorba zpráv o inventáři 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 anebo místo strany zajišťující služby, avšak za předpokladu, že společnost Dell i nadále ponese odpovědnost za dodání služeb zákazníkovi.
- I. Převod služby Zákazník nemůže tuto službu ani žádná práva, která byla zákazníkovi touto smlouvou udělena, převádět na třetí stranu.
- J. Služba platí 6 měsíců od data zakoupení. POKUD PLATNÝ ZÁKON NEVYŽADUJE JINAK A V PŘÍPADĚ ZÁKAZNÍKŮ, KTERÍ KUPUJÍ ŠKOLICÍ KREDITY SE SLUŽBOU PROSUPPORT PLUS (VIZ NÍŽE), MŮŽETE TUTO SLUŽBU POUŽÍT JEDNOU ZA OBDOBÍ 6 MĚSÍCŮ OD DATA PŮVODNÍHO NÁKUPU („DATUM SKONČENÍ PLATNOSTI“). DATUM NÁKUPU ODPOVÍDÁ DATU FAKTURACE SLUŽBY NEBO POTVRZENÍ OBJEDNÁVKY SPOLEČNOSTÍ DELL, A TO PODLE TOHO, KTERÉ Z DAT NASTALO DŘÍVE. DODÁVKA SLUŽBY SPOLEČNOSTÍ DELL BUDE PO DATU SKONČENÍ PLATNOSTI POVAŽOVÁNA ZA VYŘÍZENOU I V PŘÍPADĚ, ŽE SLUŽBU NEVYUŽIJETE.

Pokud není níže uveden žádný popis služby ani specifikace nabídky, obraťte se na místního obchodního zástupce společnosti Dell Services a ověřte si dostupnost služby ve své zemi.





# Příloha A

## Služba Basic Deployment

### Štítek na přepravní krabici

#### Přehled služby

Služba zajištění štítků na přepravní krabici („štítek na přepravní krabici“) umožňuje zákazníkům použít na přepravní krabici systému vytištěný štítek obsahující vlastní data. Tato služba nabízí zákazníkům možnost přizpůsobit štítek na přepravní krabici, aby co nejlépe vyhovoval jejich individuálním požadavkům.

Přizpůsobitelné součásti štítků na přepravní krabice se mohou změnit, mohou však obsahovat přidáný 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 nákupní objednávky zákazníka, datum odeslání, číslo zařízení, výrobní číslo).

#### Postupy služby:

Průběh každé služby zajištění vlastních štítků na přepravní krabici:

- Zákazník si vybere pevně stanovenou možnost, která zahrnuje předem vybraný přepravní štítek v okamžiku zadání objednávky.
- Zákazník vybere dostupné možnosti políček a rozložení prostřednictvím portálu TechDirect nebo společně s příslušným manažerem (engagement manager) zdokumentuje a do dokumentu technických údajů zaznamená své technické požadavky.
- Zákazník ověří přesnost a zkontroluje požadavky schválením prostřednictvím portálu TechDirect.

#### Povinnosti zákazníka:

Zákazník:

- Poskytne data pro jakýkoli proprietární obsah štítku na přepravní krabici.
- Schválí jakýkoli návrh před vlastní realizací.

#### Požadavky služby:

- 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 znemožňovalo některé požadavky v dané zemi/oblasti.

#### Služba Štítek na přepravní krabici nezahrnuje:

- Jakékoli jiné činnosti než ty, které jsou výslovně uvedeny v této příloze ke službám.



## Inventární značení

Na počítač se připevní štítek, na kterém jsou vytištěny informace o počítači, jako je výrobní číslo, číslo modelu atd. Zákazníci, kteří si při zadání objednávky vyberou pevnou možnost, obdrží inventární štítek předem vybraný společností Dell. Pro všechny ostatní zákazníky budou k dispozici následující inventární štítky:

- Základní záruka – obsahuje tato pole: výrobní číslo, kód express service code, číslo objednávky a kontaktní informace podpory společnosti Dell.
- ProSupport – obsahuje tato pole: servisní číslo, kód express service code, číslo objednávky a kontaktní informace služby Dell ProSupport.
- ProSupport Plus – obsahuje tato pole: servisní číslo, kód express service code, číslo objednávky a kontaktní informace služby Dell ProSupport Plus.
- Adresa MAC – obsahuje tato pole: výrobní číslo a adresa MAC.
- Informace o systému – obsahuje tato pole: výrobní číslo, kód express service code, model, datum výroby, adresa MAC, rychlost procesoru, paměť.
- Podrobnosti o objednávce – obsahuje tato pole: výrobní číslo, kód express service code, číslo objednávky, datum výroby.
- Konfigurovatelný štítek – štítek s omezenými možnostmi pro velikost a pole zadané zákazníkem.
- Mohou být k dispozici i další předem konfigurované štítky. Informace o dostupnosti získáte od příslušného manažera (engagement manager).

## Nastavení systému BIOS

### Úpravy nastavení systému BIOS

Díky nabídce úprav nastavení systému BIOS může zákazník jednoduše a účinně nechat při výrobě upravit standardní nastavení systému BIOS společnosti Dell u nových podporovaných produktů. Zákazníci, kteří si při objednávce zvolí pevnou variantu, mohou obdržet nastavení systému BIOS předem vybrané společností Dell, pro ostatní zákazníky platí následující postupy, povinnosti, požadavky a omezení.

### Postupy služeb a povinnosti společnosti Dell

Proces pro každé nasazení zahrnující úpravu nastavení systému BIOS:

- Zákazník vybere dostupná nastavení systému BIOS prostřednictvím portálu TechDirect nebo společně s příslušným manažerem (engagement manager) zdokumentuje a zaznamená do dokumentu technických údajů své technické požadavky.
- Zákazník ověří přesnost a zkontroluje požadavky schválením prostřednictvím portálu TechDirect.
- Společnost Dell vytvoří skripty k povolení továrního nastavení pro přizpůsobený systém BIOS.
- Úpravy nastavení systému BIOS jsou otestovány během výrobního procesu.

### Povinnosti zákazníka

- Zákazník otestuje a ověří, že požadované úpravy nastavení systému BIOS fungují v podporovaném produktu podle jeho požadavků. 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.



### Požadavky služby:

- Některé úpravy nastavení systému BIOS nejsou na všech podporovaných produktech k dispozici. Informace o konkrétních možnostech nastavení podle typu systému zákazníkovi poskytne příslušný manažer (engagement manager) nebo prodejní oddělení společnosti Dell. Dostupná nastavení systému BIOS podle typu systému lze také zkontrolovat prostřednictvím samoobslužného portálu TechDirect.

### Co není součástí služeb nastavení systému BIOS:

- poskytnutí nebo licencování softwarových aplikací třetích stran;
- fyzická instalace jakéhokoli hardwaru nebo softwaru, který se službou úpravy nastavení systému BIOS nespojuje;
- vytvoření vlastních nastavení systému BIOS mimo standardní nastavení systému BIOS od společnosti Dell;
- řešení problémů nebo technická podpora pro bitový obraz dodaný zákazníkem v případě upravených nastavení systému BIOS;
- testování specifických aplikací či hardwaru zákazníka na kompatibilitu s bitovým obrazem dodaným zákazníkem a upravenými nastaveními systému BIOS;
- jakékoli jiné činnosti než ty, které jsou výslovně uvedeny v této příloze ke službám.

## Tvorba zpráv o inventáři

Standardní služba tvorby zpráv o inventáři vygeneruje předdefinovanou zprávu s podrobnými informacemi o systémech a objednávkách.

Tato zpráva bude poskytována jednou denně ve formátu tabulek aplikace Microsoft Excel (XLS) a bude se týkat systémů odeslaných zákazníkovi.

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.

## Doplněk pro služby správy bitových obrazů

Tato služba (dále jen „služba správy bitových obrazů“) umožňuje, aby zákazník poskytl společnosti Dell svůj operační systém společně se sadou softwarových aplikací a nastavení (dále jako „bitový obraz“). Společnost Dell poté zavade bitový obraz zákazníka do podporovaných produktů. Volitelně se může zákazník rozhodnout nechat nasadit generický bitový obraz s údržbou ze strany společnosti Dell. Generický bitový obraz se bude skládat ze zákazníkem zvolené verze systému Windows 10 a specifických ovladačů pro objednaný systém, rovněž může dojít k aplikaci záplat. Dostupnost verzí bude omezena na nedávné verze a průběžné změny, aby bitový obraz obsahoval nejnovější aktualizace zabezpečení a funkčnosti.



Zákazník dokončí, zkontroluje a ověří podle platnosti požadavky na soulad exportu a bitové obrazy, a to odesláním svých specifikací pomocí stránky společnosti Dell pro odeslání specifikací bitových obrazů na portálu TechDirect nebo prostřednictvím dokumentu technických údajů (může to být vyžadováno společností Dell v některých oblastech). Zákazník přejde na samoobslužném portálu TechDirect na stránku specifikací Dell pro bitové obrazy, kde musí zadat následující informace:

- informace o zeměpisné poloze zákazníka a
- požadavky na bitový obraz (např. podrobnosti o operačním systému, podrobnosti o licencích atp.).

Pro zákazníky, kteří nezvolí nasazení generického bitového obrazu.

Jakmile zákazník tyto informace poskytne, pomocí aplikace pro přenos souborů, která je dostupná prostřednictvím portálu Dell TechDirect, odešle svůj bitový obraz. Zákazník musí bitový obraz vytvořit ve formátu souboru WIM za použití nástroje „Deployment Image Servicing and Management“ (DISM.exe) společnosti Microsoft. Nástroj DISM lze stáhnout společně se sadou Windows Assessment and Deployment Kit (sada Windows ADK) společnosti Microsoft. Případně může zákazník předložit soubor ISO vytvořený pomocí SCCM nebo MDT. Společnost Dell předpokládá, že velikost bitového obrazu nepřekročí 20 gigabajtů. Bitové obrazy větší než 20 GB mohou vyžadovat další nebo alternativní služby, které jsou dostupné za další poplatek.

Za účelem získání přístupu k určitým funkcím může být zákazník vyzván, aby vytvořil bitový obraz prostřednictvím nástroje Dell ImageAssist. Společnost Dell poté zavede bitový obraz zákazníka do podporovaných produktů. Nástroj Dell ImageAssist umožňuje zákazníkovi vytvořit jeden bitový obraz pro více platforem, který lze použít v podporovaných produktech. Zákazník bude mít přístup k nástroji ImageAssist za účelem vytvoření svého bitového obrazu. Zákazník po vytvoření svého bitového obrazu v nástroji ImageAssist odešle tento obraz pomocí aplikace pro přenos souborů, která je dostupná na portálu Dell TechDirect. Společnost Dell předpokládá, že velikost bitového obrazu nepřekročí 20 gigabajtů. Bitové obrazy větší než 20 GB mohou vyžadovat další nebo alternativní služby, které jsou dostupné za další poplatek.

Zákazník zajistí, že každý bitový obraz bude obsahovat požadované ovladače a že v nástroji Správce zařízení na podporovaném produktu nebude pokud možno uveden žádný nepodporovaný hardware. Zákazník navíc také vytvoří, otestuje a ověří, že bitový obraz na podporovaných produktech funguje podle potřeb zákazníka. Společnost Dell nenese odpovědnost za žádné potíže způsobené softwarem zákazníka nebo jiným obsahem bitového obrazu, to mimo jiné zahrnuje neshody verzí aplikací, konflikty na panelu Správce zařízení nebo problémy se zabezpečením, které se projeví po provedení služeb správy bitových obrazů společností Dell. Problémy s funkčností spojené se službou správy bitových obrazů, které nebyly vyřešeny zákazníkem před provedením služeb správy bitových obrazů (např. testováním a ověřením bitového obrazu), se mohou projevit na všech podporovaných produktech, které vám budou dodány společností Dell, a souhlasíte, že společnost Dell nenese žádnou odpovědnost za opětovné použití bitového obrazu, opravu, podporu nebo jakékoli další nápravy nutné v důsledku neshody verzí aplikací, konfliktů Správce zařízení nebo jiných problémů s funkčností. Společnost Dell dále není odpovědná za žádné potíže vyplývající z funkčnosti softwaru zákazníka v jeho prostředí. Zákazník si musí uchovat kopii daného bitového obrazu.

**ZÁKAZNÍK BERE NA VĚDOMÍ A SOUHLASÍ, ŽE VZHLEDEM K POVAZE TÉTO SLUŽBY SPRÁVY BITOVÝCH OBRAZŮ JE PŘÍSLUŠNÝ POUŽÍVANÝ NÁSTROJ PRO ODESÍLÁNÍ BITOVÝCH OBRAZŮ A PŘÍPADNĚ NÁSTROJ IMAGEASSIST POSKYTOVÁN „TAK, JAK JE“, A SPOLEČNOST DELL NEPOSKYTUJE ŽÁDNÉ ZÁRUKY KOMPATIBILITY BITOVÝCH OBRAZŮ ZÁKAZNÍKA V JEDNOTLIVÝCH PROSTŘEDÍCH. ZÁKAZNÍK NESE ODPOVĚDNOST ZA VEŠKERÉ TESTOVÁNÍ A SCHVALOVÁNÍ BITOVÝCH OBRAZŮ. SPOLEČNOST DELL SE ZŘÍKÁ JAKÉKOLIV ODPOVĚDNOSTI ZA ZTRÁTU DAT ZÁKAZNÍKA, VČETNĚ ODESLANÝCH APLIKACÍ, SOUBORŮ, BITOVÝCH OBRAZŮ A NASTAVENÍ OPERAČNÍCH SYSTÉMŮ, KE KTERÝM BY MOHLO V SOUVISLOSTI S NÁSTROJEM DOJÍT. ZÁKAZNÍK NESE ODPOVĚDNOST ZA VYTVOŘENÍ ZÁLOH VEŠKERÝCH DAT A SOFTWARU PŘED JEJICH ODESLÁNÍM DO NÁSTROJE A ZÁKAZNÍK TAKÉ NESE ODPOVĚDNOST ZA ULOŽENÍ SVÉHO BITOVÉHO OBRAZU.**



Pozdní odeslání specifikací, údajů o souladu pro export nebo bitového obrazu (podle platnosti) ze strany zákazníka zapříčiní zpoždění dodání služby správy bitových obrazů společnosti Dell, takže zákazník neobdrží podporované produkty v termínu. Objednávka může být zrušena, jestliže některé specifikace, informace o souladu pro export nebo bitový obraz (podle platnosti) zákazníka nebudou od zákazníka přijaty podle požadovaného časového rozvrhu poskytnutého společností Dell.

#### DALŠÍ ODPOVĚDNOSTI ZÁKAZNÍKA V SOUVISLOSTI SE SLUŽBAMI POUŽITÍ BITOVÝCH OBRAZŮ

- Poskytnout společnosti Dell přístup a umožnit jí používat informace, data a interní zdroje v míře přiměřené nezbytné k poskytnutí služby správy bitových obrazů.
- Poskytnout společnosti Dell oprávnění pro místní správu nezbytná k provedení služby správy bitových obrazů a umožnit přihlášení k doméně.
- Poskytnout veškerá ID pro přihlášení, hesla, specifikace domén a osobní nastavení nezbytná k provedení služby správy bitových obrazů pro každého koncového uživatele.
- V případě, že společnost Dell zaznamená problémy s načtením softwaru, který poskytl zákazník, bude zákazník kontaktovat příslušné zdroje pomoci pro danou aplikaci, aby bylo možné dokončit instalaci.

Jestliže si zákazník zakoupí instalaci aplikace s doplňky, společnost Dell pomůže zákazníkovi v rámci instalace nových podporovaných systémů Dell s instalací až tří (3) konkrétních softwarových aplikací nebo úpravou vybraných nastavení operačního systému. Instalace aplikací bude provedena na pracovišti při nasazení nových prostředků.

## Doplňek pro služby Dell Provisioning

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

### Přehled služby

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

Tato nabídka umožní odeslat systémy přímo na místo koncového uživatele, automaticky zapsat jednotku do zákaznickova softwarového klienta třetí strany a zřídí systém v prostředí zákazníka.

Služby ProDeploy společnosti Dell ověří a otestují soubor zákaznickova poskytovatelského balíčku a načtou jej během výrobních procesů. Tím lze použít nasazený obsah zákazníka na podporované systémy Dell zákazníka při jejich výrobě.



## Postupy služeb a povinnosti společnosti Dell

Postup pro každou objednávku služeb ProDeploy zahrnující službu Dell Provisioning:

### Zahájení projektu

- Manažer (engagement manager) ve spolupráci se zákazníkem zdokumentuje technické požadavky zákazníka a zanes je do portálu Dell TechDirect.
- Zákazník ověří přesnost a zkontroluje požadavky schválením prostřednictvím samoobslužného portálu Dell TechDirect.
- Zákazník ověří a schválí formulář souhlasu s exportem a vrátí jej společnosti Dell, čímž potvrdí, že společnost Dell může poskytovatelský balíček poskytnutý zákazníkem vyvézt mimo zemi, ve které byl poskytovatelský balíček poskytnut společnosti Dell. Při zahájení projektu ProDeploy je vyžadována exportní certifikace.
- Zákazník poskytne poskytovatelský balíček společnosti Dell. Poskytovatelský balíček bude odeslán společnosti Dell prostřednictvím aplikace pro přenos souborů na portálu Dell TechDirect.

### Průběh projektu

- Je-li to příslušné, technik služeb ProDeploy připraví projekt služeb ProDeploy umožňující načtení zákaznického poskytovatelského balíčku s jeho vybraným operačním systémem Windows 10 (jak je uvedeno výše) a provede jím požadované úpravy služeb ProDeploy.
- V rámci výrobních procesů společnosti Dell je poskytovatelský balíček ověřen a otestován, čímž se zajistí správné načtení zákaznickova poskytovatelského balíčku během úvodního sestavování systému při výrobě.

### Dokončení projektu

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

## Povinnosti zákazníka.

Povinnosti zákazníka před odesláním každého poskytovatelského balíčku společnosti Dell:

- Zákazník uschová kopii poskytovatelského balíčku a veškerá data nebo programy zákazníka, které byly použity v souvislosti s vytvořením a odesláním poskytovatelského balíčku. SPOLEČNOST DELL NEPONESE ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST ZA ZTRÁTU ČI OBNOVU DAT NEBO PROGRAMŮ V ŽÁDNÉM POSKYTOVATELSKÉM BALÍČKU NEBO PODPOROVANÝCH HARDWAROVÝCH PLATFORMÁCH.
- Zákazník použije poskytovatelskou konzoli třetí strany k vytvoření, otestování a ověření, zda poskytovatelský balíček funguje podle požadavků zákazníka na podporovaných hardwarových platformách, které si pořizuje. Společnost Dell nenes odpovědnost za dostupnost ani výkon poskytovatelské konzole třetí strany, ani za případné odlišné smluvní podmínky jiné než smluvní podmínky vydavatele poskytovatelského softwaru třetí strany, které určují povinnosti a práva zákazníka s ohledem na poskytovatelskou konzoli třetí strany.
- Zákazník zajistí, aby každý poskytovatelský balíček obsahoval všechny požadované aplikace a zásady.
- Zákazník zajistí, aby poskytovatelský balíček neobsahoval informace použitelné k osobní identifikaci.



- Je-li to příslušné, zákazník ověří správnost dokumentu technické údaje a potvrdí své požadavky schválením dokumentu a jeho vrácením společnosti Dell.
- Zákazník zajistí, že bude mít potřebnou licenci od platného vydavatele poskytovatelského softwaru třetí strany, aby mohl používat služby, poskytovatelskou konzoli a software třetích stran.
- Zákazník zajistí, aby veškerý software v poskytovatelském balíčku měl platné licence.
- Zákazník zajistí konfiguraci konzole pro systémy s automatickým zapisováním.
- Zákazník poskytne poskytovatelský balíček společnosti Dell. Poskytovatelský balíček bude společnosti Dell odeslán prostřednictvím aplikace pro přenos souborů.

### Požadavky služby:

- Poskytovatelský balíček musí být vytvořen pomocí poskytovatelské konzole třetí strany. Jiné nástroje se v tomto procesu nesmějí použít.
- Služba ProDeploy Dell Provisioning je k dispozici pouze pro určité operační systémy třetích stran, které určí společnost Dell. Možnost použití s podporovanými operačními systémy a jejich verzemi lze ověřit u manažera (engagement manager).
- Poskytovatelský balíček musí být ověřen na podporovaných hardwarových platformách pro požadované konfigurace. Jestliže zákazník nedisponuje specifickou podporovanou hardwarovou platformou či konfigurací, zakoupí vývojový systém a použije jej při sestavování a testování příslušného poskytovatelského balíčku.

### Služba Dell Provisioning nezahrnuje:

- Poskytnutí nebo licencování softwaru třetích stran, operačních systémů nebo jiných prvků obsažených v poskytovatelském balíčku.
- Fyzickou instalaci hardwaru nebo softwaru, který nesouvisí se službou Dell Provisioning.
- Vytvoření poskytovatelského balíčku.
- Řešení problémů ani technickou podporu při tvorbě poskytovatelského balíčku.
- Testování, zda jsou specifických aplikace či hardware zákazníka kompatibilní s poskytovatelským balíčkem.
- Jakékoli činnosti jiné než výslovně uvedené v této příloze ke službám.



# Příloha B

## Služba ProDeploy

### Vytváření bitových obrazů

Služba Vytváření statických diskových obrazů (dále jen „služba správy bitových obrazů“) umožňuje, aby zákazník poskytl společnosti Dell svůj operační systém společně se sadou softwarových aplikací a nastavení (dále jako „bitový obraz“). Společnost Dell poté zavede bitový obraz zákazníka do podporovaných produktů. Volitelně se může zákazník rozhodnout nechat nasadit generický bitový obraz s údržbou ze strany společnosti Dell. Generický bitový obraz se bude skládat ze zákazníkem zvolené verze systému Windows 10 a specifických ovladačů pro objednaný systém, rovněž může dojít k aplikaci záplat. Dostupnost verzí bude omezena na nedávné verze a průběžné změny, aby bitový obraz obsahoval nejnovější aktualizace zabezpečení a funkčnosti.

Zákazník dokončí, zkontroluje a ověří podle platnosti požadavky na soulad exportu a bitové obrazy, a to odesláním svých specifikací pomocí stránky společnosti Dell pro odeslání specifikací bitových obrazů na portálu Dell TechDirect nebo prostřednictvím dokumentu technických údajů (může to být vyžadováno společností Dell v některých oblastech). Zákazník přejde na portálu TechDirect na stránku specifikací Dell pro bitové obrazy, kde musí zadat následující informace:

- informace o zeměpisné poloze zákazníka a
- požadavky na bitový obraz (např. podrobnosti o operačním systému, podrobnosti o licencích atp.).

Pro zákazníky, kteří nevolí nasazení generického bitového obrazu.

Jakmile zákazník tyto informace poskytne, pomocí aplikace pro přenos souborů, která je dostupná prostřednictvím portálu Dell TechDirect, odešle svůj bitový obraz. Zákazník musí bitový obraz vytvořit ve formátu souboru WIM za použití nástroje „Deployment Image Servicing and Management“ (DISM.exe) společnosti Microsoft. Nástroj DISM lze stáhnout společně se sadou Windows Assessment and Deployment Kit (sada Windows ADK) společnosti Microsoft. Zákazník může bitový obraz odeslat také ve formátu souboru GHO nebo GHS, který se vytváří v aplikaci Symantec Ghost. Společnost Dell předpokládá, že velikost bitového obrazu nepřekročí 20 gigabajtů. Bitové obrazy větší než 20 GB mohou vyžadovat další nebo alternativní služby, které jsou dostupné za další poplatek.

Za účelem získání přístupu k určitým funkcím může být zákazník vyzván, aby vytvořil bitový obraz prostřednictvím nástroje Dell ImageAssist. Společnost Dell poté zavede bitový obraz zákazníka do podporovaných produktů. Nástroj Dell ImageAssist umožňuje zákazníkovi vytvořit jeden bitový obraz pro více platform, který lze použít v podporovaných produktech. Zákazník bude mít přístup k nástroji ImageAssist za účelem vytvoření svého bitového obrazu. Zákazník po vytvoření svého bitového obrazu v nástroji ImageAssist odešle tento obraz pomocí aplikace pro přenos souborů, která je dostupná na portálu Dell TechDirect. Společnost Dell předpokládá, že velikost bitového obrazu nepřekročí 20 gigabajtů. Bitové obrazy větší než 20 GB mohou vyžadovat další nebo alternativní služby, které jsou dostupné za další poplatek.





Zákazník zajistí, že každý bitový obraz bude obsahovat požadované ovladače a že v nástroji Správce zařízení na podporovaném produktu nebude pokud možno uveden žádný nepodporovaný hardware. Zákazník navíc také vytvoří, otestuje a ověří, že bitový obraz na podporovaných produktech funguje podle potřeb zákazníka. Společnost Dell nenesie odpovědnost za žádné potíže způsobené softwarem zákazníka nebo jiným obsahem bitového obrazu, to mimo jiné zahrnuje neshody verzí aplikací, konflikty na panelu Správce zařízení nebo problémy se zabezpečením, které se projeví po provedení služeb správy bitových obrazů společností Dell. Problémy s funkčností spojené se službou správy bitových obrazů, které nebyly vyřešeny zákazníkem před provedením služeb správy bitových obrazů (např. testováním a ověřením bitového obrazu), se mohou projevit na všech podporovaných produktech, které vám budou dodány společností Dell, a souhlasíte, že společnost Dell nenesie žádnou odpovědnost za opětovné použití bitového obrazu, opravu, podporu nebo jakékoli další nápravy nutné v důsledku neshody verzí aplikací, konfliktů Správce zařízení nebo jiných problémů s funkčností. Společnost Dell dále není odpovědná za žádné potíže vyplývající z funkčnosti softwaru zákazníka v jeho prostředí. Zákazník si musí uchovat kopii daného bitového obrazu.

ZÁKAZNÍK BERE NA VĚDOMÍ A SOUHLASÍ, ŽE VZHLEDEM K POVAZE TÉTO SLUŽBY SPRÁVY BITOVÝCH OBRAZŮ JE PŘÍSLUŠNÝ POUŽÍVANÝ NÁSTROJ PRO ODESÍLÁNÍ BITOVÝCH OBRAZŮ A PŘÍPADNĚ NÁSTROJ IMAGEASSIST POSKYTOVÁN „TAK, JAK JE“, A SPOLEČNOST DELL NEPOSKYTUJE ŽÁDNÉ ZÁRUKY KOMPATIBILITY BITOVÝCH OBRAZŮ ZÁKAZNÍKA V JEDNOTLIVÝCH PROSTŘEDÍCH. ZÁKAZNÍK NESE ODPOVĚDNOST ZA VEŠKERÉ TESTOVÁNÍ A SCHVALOVÁNÍ BITOVÝCH OBRAZŮ. SPOLEČNOST DELL SE ZŘÍKÁ JAKÉKOLIV ODPOVĚDNOSTI ZA ZTRÁTU DAT ZÁKAZNÍKA, VČETNĚ ODESLANÝCH APLIKACÍ, SOUBORŮ, BITOVÝCH OBRAZŮ A NASTAVENÍ OPERAČNÍCH SYSTÉMŮ, KE KTERÝM BY MOHLO V SOUVISLOSTI S NÁSTROJEM DOJÍT. ZÁKAZNÍK NESE ODPOVĚDNOST ZA VYTVOŘENÍ ZÁLOH VEŠKERÝCH DAT A SOFTWARU PŘED JEJICH ODESLÁNÍM DO NÁSTROJE A ZÁKAZNÍK TAKÉ NESE ODPOVĚDNOST ZA ULOŽENÍ SVÉHO BITOVÉHO OBRAZU.

Pozdní odeslání specifikací, údajů o souladu pro export nebo bitového obrazu (podle platnosti) ze strany zákazníka zapříčiní zpoždění dodání služby správy bitových obrazů společností Dell, takže zákazník neobdrží podporované produkty v termínu. Objednávka může být zrušena, jestliže některé specifikace, informace o souladu pro export nebo bitový obraz (podle platnosti) zákazníka nebudou od zákazníka přijaty podle požadovaného časového rozvrhu poskytnutého společností Dell.

#### DALŠÍ ODPOVĚDNOSTI ZÁKAZNÍKA V SOUVISLOSTI SE SLUŽBOU SPRÁVY BITOVÝCH OBRAZŮ

- Poskytnout společnosti Dell přístup a umožnit jí používat informace, data a interní zdroje v míře přiměřeně nezbytné k poskytnutí služby správy bitových obrazů.
- Poskytnout společnosti Dell oprávnění pro místní správu nezbytná k provedení služby správy bitových obrazů a umožnit přihlášení k doméně.
- Poskytnout veškerá ID pro přihlášení, hesla, specifikace domén a osobní nastavení nezbytná k provedení služby správy bitových obrazů pro každého koncového uživatele.
- V případě, že společnost Dell zaznamená problémy s načtením softwaru, který poskytl zákazník, bude zákazník kontaktovat příslušné zdroje pomoci pro danou aplikaci, aby bylo možné dokončit instalaci.

## Přidělování

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



## Přehled služby

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

Tato nabídka umožní odeslat systémy přímo na místo koncového uživatele, automaticky zapsat jednotku do zákaznickova softwarového klienta třetí strany a zřídít systém v prostředí zákazníka.

Procesy služby ProDeploy společnosti Dell ověří a otestují soubor zákaznickova poskytovatelského balíčku a načtou jej během výrobních procesů. Tím lze použít nasazený obsah zákazníka na podporované systémy Dell zákazníka při jejich výrobě.

### Postupy služeb a povinnosti společnosti Dell

Postup pro každý projekt služby ProDeploy zahrnující službu poskytování je následující:

#### Zahájení projektu

- Manažer (engagement manager) služby ProDeploy ve spolupráci se zákazníkem zdokumentuje technické požadavky zákazníka a zanes je do samoobslužného portálu Dell TechDirect.
- Zákazník ověří přesnost a zkontroluje požadavky schválením projektu prostřednictvím samoobslužného portálu Dell TechDirect.
- Zákazník ověří a schválí formulář souhlasu s exportem a vrátí jej společnosti Dell, čímž potvrdí, že společnost Dell může poskytovatelský balíček poskytnutý zákazníkem vyvézt mimo zemi, ve které byl poskytovatelský balíček poskytnut společnosti Dell. Při zahájení projektu ProDeploy je vyžadována exportní certifikace.
- Zákazník poskytne poskytovatelský balíček společnosti Dell. Poskytovatelský balíček bude společnosti Dell odeslán prostřednictvím aplikace pro přenos souborů.

#### Průběh projektu

- Je-li to příslušné, technik služeb ProDeploy připraví projekt služeb ProDeploy umožňující načtení zákaznickova poskytovatelského balíčku s jeho vybraným operačním systémem Windows 10 (jak je uvedeno výše) a provede jím požadované úpravy konfiguračních služeb.
- V rámci výrobních procesů společnosti Dell je poskytovatelský balíček ověřen a otestován, čímž se zajistí správné načtení zákaznickova poskytovatelského balíčku během úvodního sestavování systému při výrobě.

#### Dokončení projektu

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



## Povinnosti zákazníka.

Povinnosti zákazníka před odesláním každého poskytovatelského balíčku společnosti Dell:

- Zákazník uschová kopii poskytovatelského balíčku a veškerá data nebo programy zákazníka, které byly použity v souvislosti s vytvořením a odesláním poskytovatelského balíčku. SPOLEČNOST DELL NEPONESE ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST ZA ZTRÁTU ČI OBNOVU DAT NEBO PROGRAMŮ V ŽÁDNÉM POSKYTOVATELSKÉM BALÍČKU NEBO PODPOROVANÝCH HARDWAROVÝCH PLATFORMÁCH.
- Zákazník použije poskytovatelskou konzoli třetí strany k vytvoření, otestování a ověření, zda poskytovatelský balíček funguje podle požadavků zákazníka na podporovaných hardwarových platformách, které si pořizuje. Společnost Dell nenese odpovědnost za dostupnost ani výkon poskytovatelské konzole třetí strany, ani za případné odlišné smluvní podmínky jiné než smluvní podmínky vydavatele poskytovatelského softwaru třetí strany, které určují povinnosti a práva zákazníka s ohledem na poskytovatelskou konzoli třetí strany.
- Zákazník zajistí, aby každý poskytovatelský balíček obsahoval všechny požadované aplikace a zásady.
- Zákazník zajistí, aby poskytovatelský balíček neobsahoval informace použitelné k osobní identifikaci.
- Pokud je to příslušné, zákazník provede dokončení, ověří přesnost a zkontroluje požadavky schválením projektu prostřednictvím portálu Dell TechDirect.
- Zákazník zajistí, že bude mít potřebnou licenci od platného vydavatele poskytovatelského softwaru třetí strany, aby mohl používat služby, poskytovatelskou konzoli a software třetích stran.
- Zákazník zajistí, aby veškerý software v poskytovatelském balíčku měl platné licence.
- Zákazník zajistí konfiguraci konzole pro systémy s automatickým zapisováním.
- Zákazník poskytne poskytovatelský balíček společnosti Dell. Poskytovatelský balíček bude společností Dell odeslán prostřednictvím aplikace pro přenos souborů.

## Požadavky služby:

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

## Služba Dell Provisioning nezahrnuje:

- Poskytnutí nebo licencování softwaru třetích stran, operačních systémů nebo jiných prvků obsažených v poskytovatelském balíčku.
- Fyzickou instalaci hardwaru nebo softwaru, který nesouvisí s poskytováním konfiguračních služeb.
- Vytvoření poskytovatelského balíčku.
- Řešení problémů ani technickou podporu při tvorbě poskytovatelského balíčku.



- Testování, zda jsou specifických aplikace či hardware zákazníka kompatibilní s poskytovatelským balíčkem.
- Jakékoli činnosti jiné než výslovně uvedené v této příloze ke službám.

## Instalace na pracovišti

Tato možnost služby poskytuje instalaci nového podporovaného produktu Dell na pracovišti a odebrání existujícího místního počítače (dále jen „služba instalace na pracovišti“ nebo „služby instalace na pracovišti“), jak je upřesněno v tomto popisu služby.

### Průzkum pracoviště

Zákazník je plně odpovědný za shromažďování důležitých informací o pracovišti a plánování pro jednotlivá pracoviště zákazníka, kde proběhne nasazení, a za poskytnutí všech podrobností společnosti Dell před zahájením služeb na pracovišti. Společnost Dell poskytne podrobné údaje poskytovateli v rámci plánu nasazení.

### Plán a harmonogram nasazení

Plán nasazení bude podle platnosti zahrnovat:

- průzkum a připravenost pracoviště,
- plán nasazení,
- pracovní pokyny ke konfiguraci a instalaci podporovaných produktů na pracovišti.

Plán nasazení bude zákazníkem dodán koncovým uživatelům před plánovanou instalací podporovaných produktů. Dojde-li k jakýmkoli časovým střetům, zákazník o tom neprodleně informuje společnost Dell, aby bylo možné stanovit pevný závazný plán před naplánovaným datem instalace. Tato služba je zákazníkovi k dispozici 24x7 za předpokladu, že zákazník dodrží všechny podmínky tohoto popisu služby a že se na tom zákazník a společnost Dell vzájemně dohodnou na závěr jednání o plánování nasazení a dalších činnostech před nasazením.

## Součásti služby instalace na pracovišti

### Instalace podporovaného produktu: zařízení s procesorem (stolní počítače a notebooky) a monitor

- vyjmutí a vybalení nových podporovaných produktů z přepravních krabic a kontrola pro vyloučení případného poškození komponent;
- přesunutí nového vybavení z centrálního umístění na pracoviště koncového uživatele;
- uspořádání komponent a periferních zařízení podporovaného produktu (např. klávesnice, napájecí zdroje a myši) pro účely nasazení;
- připojení zákazníkem dodaných a certifikovaných síťových kabelů k novému podporovanému produktu;
- připojení všech napájecích kabelů ke zdrojům elektrické sítě;
- připojení síťových kabelů do stávajících zákazníkem certifikovaných síťových konektorů;
- spuštění nového podporovaného produktu a ověření připojení k síti u zařízení zákazníka připojených k síti;
- základní připojení k doméně pomocí nativního rozhraní Windows;
- počítače lze na požádání připojit k výchozí skupině počítačů služby Active Directory;



- přihlášení k novému podporovanému produktu pomocí ID uživatele a hesla poskytnutého zákazníkem;
- konfigurace adresy IP (podle platnosti);
- namapování síťových tiskáren na každý nový podporovaný produkt;
- připojení a nastavení fyzicky připojených externích periferních zařízení k podporovanému produktu nebo dokovací stanici podporovaného produktu. Společnost Dell na požádání zavede ovladače dodané zákazníkem a vytiskne testovací stránku nebo provede jednoduchý dohodnutý test ke zjištění funkčnosti. Může jít například o připojení dvou monitorů k podporovanému produktu nebo dokovací stanici tohoto produktu.

### **Odinstalace staršího systému (procesor a monitor)**

- odpojení hardwarových komponent, síťového kabelu a napájecího kabelu u systému zákazníka nahrazovaného podporovaným produktem (dále jen „starší systémy“);
- umístění komponent staršího systému do krabic za použití obalových materiálů od nových podporovaných produktů nebo jiných materiálů dodaných zákazníkem;
- přemístění staršího systému do skladovací oblasti na pracovišti vyhrazené zákazníkem v budově, kde se provádí nasazení;
- přesunutí všech krabic, balícího materiálu a odpadu na místo pro likvidaci v rámci budovy, kde jsou poskytovány služby nasazení, a řádné uklizení oblasti instalace za účelem uvedení do původního stavu.

### **Požadavky služby**

Platí následující požadavky, které je třeba splnit, aby bylo možné tuto službu úspěšně dodat:

- Všechny systémy zahrnuté do objednávky budou společně naplánovány jako jedna událost. Obecně jsou objednávky 10 a méně položek naplánovány na stejnou dobu/den.
- Při instalaci více počítačů bude technik instalovat více počítačů současně, kdykoli to bude možné.
- Pokrytí instalace na pracovišti je omezené na místa, která jsou snadno přístupná vozidlem a bez použití speciálního nářadí nebo vybavení.
- Odinstalace starších produktů vyžaduje souběžnou instalaci nového klienta.
- Nové podporované produkty budou umístěny v rámci budovy, ve které mají být nainstalovány.

### **Vyloučené služby**

- služby migrace dat;
- služby instalace nebo nastavení softwaru;
- přeprava systémů mezi různými místy nebo jakékoli jiné typy logistických služeb;
- odstranění starších jednotek a jejich přesun mimo pracoviště (nebo jejich recyklace);
- nebudou připojeny konkrétní organizační jednotky služby Active Directory, počítače budou připojeny k výchozí skupině počítačů;
- nebudou poskytnuty ani spuštěny vlastní skripty pro připojení k doméně;
- nebudou odstraněny chyby související s nativním připojením Windows k doméně;
- nebude vytvořena ani nastavena služba Active Directory;
- instalace více než 2 monitorů;
- instalace monitoru na rameno monitoru anebo instalace ramena monitoru;
- montáž hardwaru na plochy nebo periferní zařízení vyžadující nástroje nebo současnou práci více techniků;
- jakékoli činnosti jiné než výslovně uvedené v této příloze ke službám



## Povinnosti zákazníka

Platí následující povinnosti zákazníka:

- vytvoření a poskytnutí podrobností k plánování všech nezbytných zdrojů vyžadovaných službou včetně plánu instalace u koncového uživatele;
- určení místního koordinátora na každém pracovišti zákazníka;
- poskytnutí požadavků (např. adresy a dostupné doby instalace pro účely plánování) a technických dat potřebných pro službu prostřednictvím průzkumu pracoviště;
- zajištění dostupnosti všech potřebných zákaznických zdrojů po dobu trvání instalace na pracovišti, včetně kontaktních údajů pro technické otázky;
- příprava všech pracovních oblastí a stolů koncových uživatelů na instalaci na pracovišti před plánovaným zahájením služeb, včetně přístupu k systémům, externím periferním zařízením, zdrojům napájení a síťovým konektorům;
- vytvoření účtů k doménám a počítačových objektů (bude-li to nutné před připojením počítače k doméně) v rámci služby AD 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 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 instalaci na pracovišti probíhající 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;
- starší systém musí být k dispozici a plně funkční, aby na něm bylo možné provádět jakékoliv služby.

## Další podmínky

- Zákazníci mohou přizpůsobit standardní pokyny nebo poskytnout vlastní sadu pokynů s definováním činností na pracovišti, které zákazníci požadují. 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 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, nebo stanoví dodatečné poplatky za dodatečný čas prostřednictvím procesu řízení změn.
- Na zpoždění způsobená zákazníkem, která zabrání v provádění služby instalace na pracovišti před příjezdem technika na pracoviště nebo v době, kdy na něm již bude, se mohou vztahovat dodatečné poplatky. V případě jakýchkoli požadavků na další činnosti poskytované technikou na pracovišti mohou být účtovány další poplatky.
- Společnost Dell z bezpečnostních důvodů nepoužije v prostředí zákazníka USB / externí média. Pokud je za účelem přístupu k datům vyžadován instalační program nástroje pro migraci dat používaný společností Dell, musí zákazník poskytnout jednotku USB / externí médium. Další poplatky, pokud jsou stanoveny, budou proplaceny na základě procesu řízení změn.



## Doplňky pro instalaci aplikace

Jestliže si zákazník zakoupí instalaci aplikace s doplňky, společnost Dell pomůže zákazníkovi v rámci instalace nových podporovaných systémů Dell s instalací až tří (3) konkrétních softwarových aplikací nebo úpravou vybraných nastavení operačního systému. Instalace aplikací bude provedena na pracovišti při nasazení nových prostředků.

### Zahájení projektu

Společnost Dell v příslušných případech ve spolupráci se zákazníkem zdokumentuje technické požadavky zákazníka a zaznamená je prostřednictvím portálu TechDirect. Zákazník v příslušných případech ověří přesnost a požadavky přezkoumáním a schválením specifikací na portálu TechDirect.

### Dokončení projektu

Instalace aplikací klienta bude provedena pomocí ručního skriptu, USB nebo CD/DVD poskytnutých zákazníkem.

Tři neúspěšné pokusy o instalaci softwaru podle technických požadavků zákazníka.

### Povinnosti zákazníka

Toto jsou povinnosti zákazníka:

- Poskytne skript, USB nebo CD/DVD nutné k instalaci aplikace.
- Vytvoří nastavení softwarových aplikací a operačního systému, otestuje je a ověří jejich funkčnost dle požadavků zákazníka na pořizovaných podporovaných hardwarových platformách.
- V příslušných případech zadat, ověřit přesnost a požadavky přezkoumáním a schválením na portálu TechDirect.
- Technici společnosti Dell obdrží po příchodu všechny nezbytné licence, vhodné množství instalačních médií a instalační pokyny.
- Zákazník bude mít všechny nezbytné licence a oprávnění k instalovanému softwaru – společnost Dell nebude ověřovat shodu.
- Bude-li to nutné pro instalaci aplikací, může společnost Dell pro provedení služby využít síť zákazníka.
- 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 5.0 nebo novější.
- Síťová infrastruktura je stabilní a stejná na všech pracovištích zákazníka.

### Omezení služby

Operační systém počítače/notebooku bude Microsoft XP, Vista, Windows 7 nebo Windows 8, Windows 10.

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.

Co musí být zakoupeno společně s ProDeploy nebo ProDeploy Plus

Aplikace musí být dodány společně se službami instalace na pracovišti a žádné nevyužité instalace aplikací nelze uvést na dobropis, vrátit za ně peníze ani je nelze převést.



## Volitelné doplňky pro odstranění obalů instalace

Jestliže si zákazník objedná doplněk pro odstranění obalů mimo pracoviště, společnost Dell odstraní obaly a materiály z nasazovaných systémů a periférií. Nezahrnuje odstranění nahrazovaných systémů („starých systémů“). Služba migrace dat musí být dodána ve spojení se službami instalace na pracovišti

## Doplněk pro plánování koncových uživatelů

Pokud zákazník zakoupí doplněk pro plánování koncových uživatelů, bude společnost Dell zákazníkovi pomáhat s koordinací mezi jednotlivci, kteří obdrží nový počítač (koncový uživatel), a technikem na pracovišti, který je odpovědný za provedení instalační služby.

### Povinnosti společnosti Dell

- Společnost Dell vyvine plán pro jednotlivé koncové uživatele pro jednotlivé dny a umístění plánované instalace na základě odsouhlaseného plánu nasazení, jehož součástí bude.
- Společnost Dell upozorní každého koncového uživatele na komunikaci prostřednictvím e-mailu, naplánovaný den/datum a odešle e-mailem připomenutí jejich nadcházejícího nasazení, a to až 5 celkových sdělení v souladu s plánem nasazení.
- Společnost Dell aktualizuje plán pro jednotlivé koncové uživatele včetně dne a umístění plánované instalace na základě požadavků na změnu plánu od koncového uživatele.
- Společnost Dell zajistí ve spolupráci s technikou dodržení naplánovaného dne instalace.
- Společnost Dell poskytne seznam veškerých koncových uživatelů, kteří nepotvrdili své jmenování určeným kontaktem, jak je nezbytné.

### Povinnosti zákazníka

Toto jsou povinnosti zákazníka:

- Zákazník musí jmenovat alespoň jeden kontakt, který bude sloužit jako jeho určený kontakt pro plán nasazení, pokud možno na místní úrovni.
- Musí poskytnout kontaktní údaje koncového uživatele, mimo jiné včetně jména, telefonního čísla a e-mailové adresy prostřednictvím šablony poskytnuté v aplikaci Excel.
- Zákazník musí sdělit svým koncovým uživatelům, že je zástupci společnosti Dell kontaktují v souvislosti s naplánováním nasazení, než se společnost Dell pokusí naplánovat instalace.
- Zákazníkem určený vedoucí pracovník musí sdělit společnosti Dell veškeré požadavky na změnu plánu.
- Zákazník musí spolupracovat se společností Dell při koordinaci instalace s libovolným koncovým uživatelem, který nereaguje na pokusy o naplánování instalace společností Dell.
- Jakmile je plán nasazení a koncového uživatele dokončen, nese zákazník odpovědnost za zajištění dostupnosti koncového uživatele nebo identifikaci alternativního koncového uživatele v případě nedostupnosti naplánovaného koncového uživatele.





### **Dodatečná ujednání**

- Plán koncového uživatele bude považován za dokončený 8 dnů před naplánovaným dnem.
- Žádosti o změny plánu podané méně než 7 dní předem mohou být naúčtovány, pokud se společnosti Dell nepodaří změny zařadit do plánu nasazení. Mohou být účtovány další poplatky.
- Žádosti o změnu plánu podané méně než 5 dní předem nemusí být možné splnit.
- Za koncové uživatele, kteří nejsou k dispozici během plánovaného dne instalace, mohou být účtovány další poplatky.
- Zákazníci mohou požádat o upřednostnění koncových uživatelů.
- Jakmile je plán dokončen, mohou veškeré požadované opětovné návštěvy nebo změny plánu nasazení vést k naúčtování dalších poplatků zákazníkovi.
- Technik společnosti Dell vynaloží veškeré úsilí, aby zachoval dohodnutý plán, ale v případě nepředvídaných okolností si společnost Dell vyhrazuje právo plán upravit.

### **Vyloučené služby**

- Naplánování koncového uživatele na konkrétní čas.
- Použití telefonu jako primárního způsobu kontaktování koncového uživatele – společnost Dell může podle svého uvážení kontaktovat vybrané koncové uživatele telefonicky.
- Zdroje pro plánování na pracovišti – instalační technici neodpovídají za správu nebo aktualizace plánů.
- Jakékoli činnosti jiné než výslovně uvedené v této příloze ke službám.



# Příloha C

## Služba ProDeploy Plus

### Služba Connected Configuration

#### Přehled služby

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

#### Postupy služeb a povinnosti společnosti Dell

Služba Connected Configuration funguje společně s ostatními podporovanými službami v tomto popisu služeb. Řešení, které zákazník používá k nasazení systémů, bude hostováno v konfiguračním centru Dell a bude připojeno k síti zákazníka prostřednictvím zabezpečeného tunelu. Zabezpečené připojení bude nabídnuto jako brána mezi prostředím zákazníka a produkčním prostředím dodavatele / společnosti Dell. Maximální možná šířka pásma je 5 Mb/s. Zákazník může používat zabezpečený tunel k zadání dodatečných úprav u dalších možností nasazení. To se mimo jiné týká šifrování a dalších funkcí zabezpečení a řízení přístupu, správy založené na rolích, funkce vyhledávání u služby Active Directory a dalších konfigurací sítě, databází a zabezpečení. Proces nasazení bude omezen na maximálně čtyři (4) hodiny doby zpracování a deset (10) minut technické podpory při zahájení a dokončení automatizované sekvence úloh na každé konfigurované zařízení. Objem plnění objednávky se vypočítá na základě předpokládaného množství jednotek zákazníka a parametrů řešení, které zákazník k nasazení systémů používá. Tyto údaje byly stanoveny během procesu stanovení rozsahu služby v koordinaci se společností Dell. To zahrnuje průměrnou dobu potřebnou k nasazení na každou jednotku a maximální počet jednotek, které lze současně nasadit.

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

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

Zákazník je povinen na požádání hájit, odškodnit a chránit společnost Dell před újmou v případě, že se vyskytnou jakékoli nároky nebo žaloby vyplývající z jakéhokoli pokynu zákazníka týkajícího se konfigurace podporovaných systémů Dell, použití zabezpečeného připojení a služby Connected Configuration nebo z toho, že zákazník nedodržel smluvní podmínky nebo povinnosti stanovené v tomto popisu služby. Zákazník tímto potvrzuje a souhlasí, že společnost Dell má právo podniknout veškerá přiměřená opatření na ochranu fyzického majetku nebo jakýchkoli jiných aspektů IT prostředí společnosti Dell anebo 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 anebo společnost Dell sídlí. Společnost Dell může příležitostně a v souladu s podmínkami smlouvy mezi společností Dell a zákazníkem změnit místo provádění služeb anebo stranu provádějící službu, avšak za předpokladu, že společnost Dell i nadále ponese odpovědnost za dodání služby zákazníkovi. Pokud se budou jakékoli volumetrické předpoklady, které jsou použity společností Dell a zákazníkem k určení rozsahu jakéhokoli projektu služby Connected Configuration, významně lišit od skutečných požadavků na provedení služby (včetně předpokládaných objemů jednotek zákazníka, průměrné doby potřebné k nasazení každé jednotky, maximálního počtu jednotek, které lze současně nasadit pomocí řešení, které zákazník používá k nasazení, anebo faktorů konfigurace vyžadujících dodatečný čas věnovaný úkolu), společnost Dell může upravit ceny a kapacitu plnění tak, aby byly tyto změny zohledněny.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on je správcem dat a stranou exportující jakákoli data nacházející se v jakémkoli fyzickém hardwaru, jednotkách nebo hostovaných virtuálních zařízeních či jiných komponentách poskytnutých společností Dell zákazníkem („řešení, které zákazník používá k nasazení“), softwaru správy systémů použitého ve spojení se službami („software zákazníka“) nebo obsahu zákazníka (jak je definováno níže), dle platnosti a podle toho, jak data mohou být definována každou jednotlivou zemí (mimo jiné se to týká zemí EU), a že společnost Dell je stranou zpracovávající taková data pro zákazníka za uvedených podmínek v rámci provádění sjednaných služeb. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jako strana spravující a exportující data a že společnost Dell nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jakožto zpracovatel údajů. Zákazník odškodní společnost Dell při nesplnění jakékoli z jeho povinností s ohledem na soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi a při jakémkoli nesplnění svých závazků vycházejících ze všech platných ujednání stanovených ve smlouvě zákazníka o zakoupení podporovaných produktů a služeb společnosti Dell. Společnost Dell nebude v případě nesplnění pravidel zákazníkem v souladu se smlouvou se zákazníkem povinna poskytovat služby, poskytování služeb může přerušit a neponese odpovědnost za jakékoli škody vzniklé nesplněním 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 sekvence úloh, bitového obrazu nebo jakéhokoli obsahu zákazníka (dále jen „obsah zákazníka“) společností Dell jménem zákazníka;
- podpora nebo údržba jakéhokoli řešení, které zákazník používá k nasazení, nebo softwaru zákazníka společností Dell, avšak za předpokladu, že jakékoli řešení, které zákazník používá k nasazení a pro které platí aktivní smlouva na poskytování podpory nebo údržby společností Dell, bude servisováno společností Dell v souladu s příslušnou aktivní smlouvou na poskytování podpory nebo údržby ze strany společnosti Dell;
- služby migrace dat;
- vývoj jakéhokoli duševního vlastnictví vytvářeného výhradně a specificky pro zákazníka;
- předběžné zřizování dat aktiv systému klienta;
- řešení problémů nebo selhání řešení, které zákazník používá k nasazení;
- jakékoli jiné činnosti, které nejsou výslovně uvedeny v tomto popisu služby.

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



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

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

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

- Odpovědnosti partnera zákazníka (pokud existuje):
  - Koncovému uživateli zákazníka písemně sdělte všechny povinnosti zákazníka uvedené v tomto dokumentu.
  - Zajistěte veškerou komunikaci, připravte pokyny nebo určete služby společnosti Dell tak, aby v tomto směru spolupracovaly přímo s koncovým uživatelem zákazníka.
  - Zprostředkujte nebo nechte koncového uživatele zákazníka zajišťovat dodávky potřebné k plnění služeb (pracovní pokyny pro zákazníky, dokument s požadavky zákazníka VPN, řešení, které zákazník používá k nasazení (fyzické či virtuální) atd.).
- Zákazník přiřadí jednu hlavní kontaktní osobu („kontaktní osoba zákazníka“) a několik technických kontaktních osob („technické kontakty“), které jsou potřeba k podpoře zřízení a údržby každého regionálního prostředí služby Connected Configuration.
- Kontaktní osoby musí mít praktické znalosti komponent infrastruktury, které jsou pro služby relevantní, a poskytovat podporu, která mimo jiné zahrnuje následující:
  - Kontaktní osoba zákazníka má oprávnění jednat v zastoupení zákazníka ve všech aspektech služby včetně upozorňování příslušných osob v organizaci zákazníka na problémy a řešení konfliktních požadavků.
  - Kontaktní osoba zákazníka zajistí, aby veškerá komunikace mezi zákazníkem a společností Dell (včetně dotazů a požadavků týkajících se rozsahu) probíhala prostřednictvím příslušného projektového manažera společnosti Dell.
  - Kontaktní osoba zákazníka poskytuje včasný přístup k technickým a firemním kontaktům a požadovaným údajům/informacím týkajícím se rozsahu služby.
  - Kontaktní osoba zákazníka zajistí, aby se důležité kontaktní osoby zákazníka účastnily požadovaných schůzek a dodávaných prezentací.
  - Kontaktní osoba zákazníka získá a dodá nezbytné projektové požadavky, informace, data, rozhodnutí a schválení.
- Zákazník je odpovědný za dodání jakéhokoli hardwaru anebo softwaru potřebného k umožnění vhodného a zabezpečeného řešení pro nasazení, jak je definováno v koordinaci se společností Dell během procesu stanovení rozsahu řešení. Definované řešení musí podporovat očekávané objemy nasazení systému klienta.
- Zákazník poskytne jedno (1) konfigurované řešení nasazení pro každé oblastní konfigurační centrum Dell, kde budou plněny služby Connected Configuration, včetně hardwaru zákazníka anebo softwaru zákazníka anebo veškerého obsahu zákazníka.
- Zákazník nese odpovědnost za veškerou údržbu, zabezpečení, správu, sledování a podporu softwaru anebo hardwaru zákazníka. Zákazník souhlasí, že problém s podporou nebo údržbou pro software anebo zákazníka zbaví společnost Dell závazků spojených s poskytováním služby, dokud nebude daný problém s podporou nebo údržbou vyřešen.
- Zákazník zavede a bude udržovat zabezpečené síťové spojení mezi sítí zákazníka a každým konfiguračním centrem Dell. Zabezpečené síťové připojení musí splňovat (nebo překračovat) bezpečnostní požadavky pro síť Dell VPN.



- Zákazník je odpovědný za nastavení a správu procesu implementace PXE (Preboot Execution Environment) a zajištění, že takový proces bude možné dokončit během čtyř (4) hodin a že interakce technika bude omezena na maximálně deset (10) minut potřebných k zahájení a dokončení implementace systému klienta.
  - Zákazník nese odpovědnost za přípravu prostředí PXE Boot a ověření klientských hardwarových platform, které mají být zakoupeny. V případě klientských hardwarových platform bez dostupného síťového portu (RJ-45) je nutné PXE ověřit pomocí donglu USB typu C / Thunderbolt-to-Network. Podporovatelnost platformy / síťového adaptéru je nutné ověřit prostřednictvím projektového manažera konfiguračních služeb.
- Zákazník je odpovědný za poskytnutí a údržbu pracovních pokynů k nasazení OS klienta, včetně kroků potřebných k zahájení nasazení OS klienta, pokynů jasně identifikujících, kdy je nasazení OS dokončeno, kroků k vypnutí systému před dodávkou a kroků k odstraňování problémů, které je třeba podniknout v případě selhání během implementace klientského systému.
  - Pracovní pokyny k nasazení klientského operačního systému musí zahrnovat jasné pokyny a snímky obrazovky, podle kterých mohou technici společnosti Dell zahájit a ověřit úspěšnost dokončení této implementace.
  - Pořadí úkolů a pracovní pokyny zákazníka musí jako jeden z posledních bodů v pořadí úkolů zahrnovat „snímek obrazovky v požadované finální podobě“. Toto dialogové okno slouží jako kontrola kvality pro techniky a ověření úspěšného dokončení. „Snímek obrazovky v požadované finální podobě“ musí zůstat na obrazovce, dokud technik neprovede vhodnou akci.
- Zákazník bude řešením, které používá k nasazení, stejně jako nasazení systému, ovladač a operační systém aktualizovat a zajistí, aby byly materiály potřebné k implementaci klientského systému dostupné v jeho prostředí správy systémů hostovaném v konfiguračním centru Dell. Zákazník musí využívat své hostované prostředí správy systémů k implementaci klientských systémů, aby byl minimalizován provoz v síti a zkráceny doby potřebné k implementaci systémů.
- Zákazníci poskytující virtuální instanci řešení, které používají k nasazení, musí splňovat požadavky na virtuální počítače Dell Connected Configuration (např. velikost pevného disku VM, velikost paměti, počet jader procesoru nebo formát pro export souborů VHD).
- Zákazníci, kteří pro implementaci klientských systémů poskytli fyzické prostředky infrastruktury, jako je server, firewall, koncový bod VPN, síťové přepínače apod., budou v rámci všech prostředků spravovat veškerý firmware i hardware. Společnost Dell bude spolupracovat se zákazníkem, kdykoli bude potřeba poskytnout přístup k dodaným aktivům za účelem údržby nebo opravy. Společnost Dell také bude se zákazníkem spolupracovat v případě potřeby restartu systému po selhání nebo aktualizaci firmwaru. Smlouva zákazníka o údržbě prováděné třetí stranou nebude v žádném případě opravňovat zákazníka ani třetí stranu k přístupu v rámci zařízení společnosti Dell bez předchozího písemného potvrzení od společnosti Dell a souhlasu s takovým přístupem.
- Zákazník poskytující fyzické prostředky infrastruktury bude následujícím způsobem zajišťovat, konfigurovat a spravovat požadovaný hardware pro služby:
  - Hardware bude možné vkládat do 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. Pokud zákazník zamýšlí změnit specifikace nasazení zákazníka, je povinen o tom informovat projektového manažera společnosti Dell a poskytnout dodatečnou dobu cyklu plnění objednávky a omezit narušení služby.



# Migrace dat

## Přehled služby

Tato možnost služby poskytuje migraci až 100 gigabajtů (GB) dat na pracovišti, a to ze stávajícího místního počítače do nového podporovaného produktu Dell (dále jen „služba migrace dat“ nebo „služby migrace dat“), jak je podrobněji uvedeno v tomto popisu služby. Tato služba je poskytována během procesu instalace nových systémů a v součinnosti s tímto procesem.

## Součásti služby migrace dat

- zaznamenání uživatelských dat a nastavení pro každý ze systémů zákazníka nahrazovaných podporovanými produkty (dále jen „starší systém“) na základě požadavků definovaných během průzkumu pracoviště;
- migrace dat spojených s uživatelskými profily domény do nových podporovaných produktů.
- 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.
- Technik při dokončení migrace potvrdí anebo nahlásí integritu migrace.

## Požadavky služby

- Služba migrace dat musí být dodána ve spojení se službami instalace na pracovišti.
- Služby migrace dat budou provedeny společností Dell za použití nástroje pro migraci dat a příslušných prostředků na samoobslužném portálu Dell TechDirect.
- Plán služeb migrace a instalace musí být koordinován v rámci stejného rozsahu projektu a s využitím stejného personálu společnosti Dell na pracovišti, kdekoli to bude možné.
- V průběhu instalace více počítačů budou technici přenášet data ve více počítačích souběžně.
- Společnost Dell předpokládá, že přenosová rychlost staršího systému do nového systému není omezena žádnými faktory, které mimo jiné zahrnují:
  - nízký výkon pevného disku kvůli chybným sektorům, rychlosti menší než 5 400 ot./min. nebo nadměrné fragmentaci,
  - nastavení konfigurovaná zákazníkem omezují přenosovou rychlost, například vynucení provozu všech síťových karet (NIC) s pomalejší rychlostí, než je jejich optimální rychlost,
  - procesy spuštěné ve starším systému,
  - použití 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).

## Vyloučené služby

- přenos více než 100 GB dat;
- migrace dat za použití jiných nástrojů než nástrojů určených společností 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 obnovení po havárii;
- samostatné plánování služeb migrace a instalace;
- přenos aplikací a skriptů pro instalaci aplikací do systému;
- **nástroj nepřesune/nezkopíruje aplikace ani software;**
- jakékoli činnosti týkající se konfigurace síťové infrastruktury nebo řešení souvisejících potíží;
- jakékoli jiné činnosti než ty, které jsou konkrétně uvedeny v tomto popisu součásti služby migrace dat v této příloze C.



## Povinnosti zákazníka

Toto jsou povinnosti zákazníka:

- specifikování požadavků migrace dat pomocí portálu Dell TechDirect;
- splnění svých povinností v rámci služby instalace na pracovišti (příloha B);
- v případě potřeby poskytnutí média 3.x USB / externího média pro přenos dat;
- poskytnutí (na požádání společností Dell) interního přístupu technika k instalačnímu programu nástroje pro migraci dat, který je dostupný z projektu zákazníka na samoobslužném portálu Dell TechDirect;
- 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 služby společností Dell;
- zákazník zajistí komunikaci mezi jím a společností Dell, včetně otázek nebo požadavků týkajících se rozsahu; zákazník poskytne seznam hlavních kontaktů při zahájení projektu, které budou pracovat se společností Dell; klíčové kontaktní osoby ponese odpovědnost za informování o výstupech projektu a za správu těchto výstupů se společností Dell;
- Zákazník podle potřeby poskytne přístup k technickým a obchodním kontaktům v rámci záležitostí, které se týkají rozsahu služby. Hlavní kontaktní osoby se budou účastnit schůzek a budou včas poskytovat rozhodnutí a informace, které bude společnost Dell potřebovat k výkonu služby.
- Odpovědnost za jakoukoli požadovanou nápravu prostředí zdrojového diskového pole ponese zákazník, s výjimkou platformy úložiště s podporou společnosti Dell s platnými zárukami.
- Pokud není u této služby uvedeno jinak, zákazník nese odpovědnost za jakoukoli konfiguraci zdrojového diskového pole.
- Zákazník nese odpovědnost za uvedení aplikací do provozního stavu po offline migraci.
- Zákazník je povinen před zahájením migrace dat offline ukončit aplikace hostitele/serveru.
- starší systém musí být k dispozici a plně funkční, aby na něm bylo možné provádět jakékoliv služby.
- zákazník poskytne přístup k určitému instalačnímu nástroji pro migraci dat zákazníka, který se nachází na portálu TechDirect;

## Další podmínky

- Bude k dispozici přiměřený počet pokusů o přenos zákaznickových dat, pokud však po několika pokusech a z důvodů mimo kontrolu techniků bude určeno, že je přenos neproveditelný, službu nebude možné provést.
- Tyto činnosti budou omezeny na dalších 45 minut (celkem 90 minut včetně činností souvisejících s instalací) času na počítač. 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 dodatečných 45 minut, společnost Dell ve spolupráci se zákazníkem upraví tyto pokyny, aby doba práce na jednom počítači byla kratší než dodatečných 45 minut.
- Pokud je zjištěno, že existují prvky prostředí nebo hardwaru zákazníka, které omezují přenosovou rychlost a prodlužují dobu potřebnou technikem, společnost Dell bude od zákazníka požadovat řešení těchto problémů, jinak mu v rámci procesu řízení změn budou naúčtovány další poplatky.



- 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).
- Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on je správcem jakýchkoli dat obsažených v jakémkoli starším systému nebo na jiném místě v jeho prostředí, která mají být podle něj zahrnuta do rozsahu této služby (tato data mohou být definována každou jednotlivou zemí, mimo jiné zeměmi EU), a že společnost Dell je stranou zpracovávající tato data za zákazníka za uvedených podmínek a v rámci výkonu služeb. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jakožto správce dat a že společnost Dell nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jakožto strana zpracovávající data, a to ve shodě se začleněnými klauzulemi modelu EU uvedenými ve smlouvě zákazníka na nákup podporovaných produktů a služeb. Zákazník neprodleně uvědomí společnost Dell a bude pracovat se společností Dell v dobré víře na vyřešení jakýchkoli souvisejících záležitostí, pokud zákazník zjistí, že došlo k jakémukoli selhání, závadě, nedostatečnosti či jinému problému ve spojení se začleněnými klauzulí modelu EU do této smlouvy.

## Školící kredity

### Školící kredity na vzdělávací služby Dell

Zákazníci, kteří si zakoupí službu ProDeploy Plus pro použití s vybranými podporovanými produkty, rovněž obdrží školící kredity na vzdělávací služby Dell (dále jen „školící kredity“). Na objednávkovém formuláři si zkontrolujte, zda nákup služby zahrnuje jednotku SKU se školícími kredity ProDeploy Plus, a podívejte se, kolik školících kreditů jste nákupem služby získali. Školící kredity představují flexibilní způsob, jak zakoupit školící kurzy nabízené vzdělávacími službami Dell, včetně certifikačního školení Dell, vyhrazeného školení, školení na pracovišti nebo kurzů online. Seznam kurzů, které lze zakoupit prostřednictvím kreditů školení, najdete na adrese [www.learndell.com](http://www.learndell.com). Nákup školících kreditů lze využít pouze na školení poskytovaná vzdělávacími službami Dell. Školící kredity nelze využít například na školení o softwarových produktech a službách Dell. Školící kredity lze využít pouze v zemi, kde byly zakoupeny.

Období, během kterého můžete školící kredity využít k nákupu školících kurzů vzdělávacích služeb Dell (Dell Education Services), trvá dvanáct (12) měsíců od nákupu dané služby. Všechny školící kurzy získané prostřednictvím školících kreditů musí být naplánovány a dodány před vypršením platnosti příslušného období 12 měsíců od data nákupu služeb na objednávkovém formuláři, pokud vaše samostatně podepsaná rámcová smlouva o službách se společností Dell, která výslovně opravňuje společnost Dell k prodeji této služby vám nebo platný zákon nevyžaduje jinak. Pokud vaše samostatně podepsaná rámcová smlouva o službách se společností Dell, která výslovně opravňuje společnost Dell k prodeji této služby vám, vyžaduje platbu za školící kredity s prodlením nebo jste podle platných právních předpisů povinni platit za školící kredity s prodlením, můžete se rozhodnout a společnost Dell se s vámi dohodne na i) nákupu služeb bez školících kreditů (což může vyžadovat samostatný výkaz práce nebo jinou dokumentaci), ii) nákupu služeb bez dodatečných poplatků, které odpovídají školícím kreditům, nebo iii) nákupu školících kreditů, které požadujete zaplatit s prodlením v souladu s podmínkami vaší rámcové smlouvy anebo platnými právními předpisy. Po získání školících kreditů bude společnost Dell poskytovat měsíční výpis stavu kreditů a upozornění 90 dnů před jejich vypršením. Pokud máte otázky týkající se vypršení školících kreditů, obraťte se na vzdělávací služby Dell nebo svého obchodního zástupce. Závazky společnosti Dell poskytnout vám školení ve vzdělávacích službách Dell výměnou za školící kredity, které jste získali, se budou považovat za splněné po uplynutí 12měsíčního období po datu nákupu služby, a to i v případě, že školící kredity nevyužijete k zakoupení žádného školení ve vzdělávacích službách Dell. Když školící kredity vyprší, nevyužitá školící kredity vám nebudou refundovány.

Na uplatněné školící kredity se vztahují popisy služeb vzdělávacích služeb, které jsou součástí podmínek poskytování služeb společnosti Dell.





## 30 denní podpora po nasazení

Společnost Dell v rámci služby instalace ProDeploy Plus poskytuje zákazníkovi i poskytovateli 30denní podporu:

- Zákazník se bude moci obrátit na tým podpory společnosti Dell (po telefonu, e-mailem nebo el. konverzací) a získat pomoc ohledně některých požadavků podpory na správu, konfiguraci nebo instalaci řešení nasazení společnosti Dell, které si zakoupil.
- Společnost Dell ve spolupráci se zákazníkem nebo poskytovatelem poskytne vzdálenou diagnostiku problému zákazníka.
- Společnost Dell potom v případě jakýchkoli problémů s nasazením vytvoří ve spolupráci se zákazníkem anebo poskytovatelem plán nápravy a v platných případech také pomůže s jeho implementací.
- Tyto služby jsou navíc k jakýmkoli jiným zárukám nebo podpoře, na které má zákazník nárok. Více informací o dalších možných dostupných zárukách zjistíte prostřednictvím objednávkového formuláře.

