



## Popis služby

### Služba konzultace k implementaci přístroje KACE řady 1000 a 2000 (5 dní na místě nebo vzdáleně)

---

#### Úvod ke smlouvě o poskytování služby

Tato poradenská služba (dále jen „Služba“) zahrnuje implementaci a konzultaci s ohledem na zprovoznění přístroje pro správu Dell KACE řady K1000 a přístroje pro nasazení Dell KACE řady K2000. Doba trvání Služby konfigurace je přibližně čtyřicet (40) hodin a je na základě vzájemné dohody mezi společností Dell a Zákazníkem rozdělena na časové úseky v průběhu jednoho pracovního týdne.

Zástupce společnosti Dell bude kvůli naplánování této Služby kontaktovat Zákazníka. Na základně vzájemné dohody o dostupnosti zdrojů naplánují termín alespoň deset pracovních dní před spuštěním Služby.

Provozní doba projektu odpovídá běžné pracovní době, tedy od pondělí do pátku mezi 8:00 a 17:00 místního času Zákazníka. Část prací může být provedena mimo pracoviště Zákazníka nebo mimo pracovní dobu přímo na místě nebo vzdáleně. V pondělí ráno a v pátek odpoledne bude do úvahy brána běžná a přiměřená doba potřebná na dopravu. Jakékoli služby prováděné mimo běžnou pracovní dobu společnosti Dell musí být jako takové uvedeny na faktuře Zákazníka. Žádné činnosti související s touto službou nejsou prováděny během místních, státních nebo národních svátků kromě případů, kdy Zákazník prodejního týmu a projektového koordinátora společnosti Dell dohodne jinak.

Zákazník a společnost Dell uvedené na faktuře Zákazníka vstupují zakoupením Služby do Popisu služby. Na tuto službu se vztahuje samostatná hlavní smlouva o poskytování služeb se společností Dell, kterou Zákazník podepsal a která výslovně opravňuje prodej této Služby (definované níže). Pokud žádná taková smlouva neexistuje, platí smluvní podmínky prodeje společnosti Dell pro komerční Zákazníky (je-li to vhodné, dále pouze „Smlouva“), které jsou k dispozici na adrese [www.Dell.com](http://www.Dell.com) a které jsou v celém rozsahu do tohoto dokumentu začleněny formou odkazu. Obě strany potvrzují, že si tyto online podmínky přečetly a považují je za závazné. Na vyžádání je k dispozici rovněž tištěná kopie podmínek prodeje společnosti Dell.

**[POUZE V PŘÍPADĚ EMEA PŘIDAT NÁSLEDUJÍCÍ TEXT]: Aby nedošlo k pochybnostem, nemají žádná prohlášení ani podmínky v Popisu služby vyšší váhu než ustanovení o záruce a odpovědnosti obsažená ve Smlouvě bez ohledu na prioritu uvedenou ve Smlouvě.**

**Umístění podmínek prodeje.** Zákazníci v USA naleznou komerční podmínky prodeje na adrese [www.Dell.com/terms](http://www.Dell.com/terms). Zákazníci mimo USA naleznou podmínky prodeje a služeb na místním webu [www.Dell.com](http://www.Dell.com). Konkrétní podmínky služby pro danou zemi naleznou také na adrese [www.Dell.com/servicecontracts](http://www.Dell.com/servicecontracts). Na dané webové stránce budete muset vybrat svou zemi a preferovaný jazyk z příslušné rozevírací nabídky prodejního společnosti Dell, ze kterého službu nakupujete (buď sektor malé a střední podniky nebo velké podniky a veřejný sektor). Pokud potřebujete s vyhledáním podmínek prodeje pomoci, obraťte se na technickou podporu společnosti Dell nebo svého prodejního zástupce.

**Umístění smlouvy o poskytování služby.** Popisy služby jsou dostupné online na stránce [www.Dell.com/servicecontracts](http://www.Dell.com/servicecontracts). Na dané webové stránce budete muset vybrat svou zemi a preferovaný jazyk z příslušné rozevírací nabídky prodejního společnosti Dell, ze kterého službu nakupujete (buď sektor malé a střední podniky nebo velké podniky a veřejný sektor). Tento výběr vás automaticky přeměruje na webovou stránku uvádějící seznam smluv o poskytování služeb dostupných v každé zemi. Informace o zakoupených smlouvách o poskytování služeb naleznete na své faktuře nebo potvrzení objednávky v poli s popisem skladové jednotky neboli SKU. Pokud potřebujete s vyhledáním smlouvy o poskytování služeb pomoci, obraťte se na technickou podporu společnosti Dell nebo svého prodejního zástupce.

Svůj souhlas s tím, že považujete tento Popis služby a smlouvy začleněné do tohoto dokumentu za závazné, vyjádříte objednávkou těchto Služeb, využitím těchto Služeb nebo souvisejícího softwaru, kliknutím na tlačítko/políčko nebo zaškrtnutím tlačítka/políčka Souhlasím na webu Dell.com v souvislosti s nákupem nebo v rámci rozhraní softwaru společnosti Dell. Pokud tento Popis služby přijímáte v zastoupení určité společnosti nebo jiného právního subjektu, prohlašujete, že máte oprávnění zavázat tento subjekt k dodržování podmínek tohoto Popisu služby. V takovém případě se budou označení „vy“ nebo „Zákazník“ vztahovat na tento subjekt. Kromě obdržení tohoto Popisu služby mohou být zákazníci v určitých zemích povinni podepsat kupní smlouvu.

## Rozsah smlouvy o poskytování Služby

### Položky služby

Viz Dodatek A

### Klíčové kroky služby

#### Přístroj pro správu KACE řady 1000

##### Pomoc s instalací

Společnost Dell poskytne první nastavení při počáteční konfiguraci jednoho (1) přístroje KACE řady 1000. Než dorazí konzultant společnosti Dell na místo, musí být přístroj instalován v racku a připojen k síti zákazníka.

- První nastavení se týká virtuálního zařízení nebo fyzického přístroje KACE



## Přehled / kontrola stavu přístroje

- Společnost Dell poskytne odborníkům na danou problematiku Zákazníka (SME) přehled uživatelského rozhraní přístroje KACE řady 1000 a následujících obecných nastavení a postupů:
  - Nastavení přístroje
  - Údržba systému
  - Postup zálohování a obnovení
  - Organizace
  - Stávající nastavení konfigurace a systémové protokoly
  - Oznámení
  - Aktualizace společnosti Dell
  - Skriptování
- Měření softwaru
- Společnost Dell zhodnotí aktuální konfiguraci přístroje KACE řady 1000 vzhledem k průměrnému zatížení a úlohové výkonnosti.
- Společnost Dell zkontroluje celkovou architekturu správy systémů Zákazníka týkající se účinnosti přístroje KACE řady 1000.
- Společnost Dell v průběhu činností podá doporučení a poskytne podporu na základě ověřených postupů.

## Zajištění agenta

- Společnost Dell podá doporučení na základě ověřených postupů týkajících se strategie zajištění agenta v rámci sítě Zákazníka.
- Společnost Dell nasadí až 100 agentů. Úlohu lze splnit prostřednictvím:
  - Rozsah IP
  - GPO
  - Skriptovaného instalačního programu agenta

## Značení

- Společnost Dell zkontroluje postupy značení se SME Zákazníka a poskytne podporu na základě ověřených postupů značení jako například:
  - Popisek podle polohy
  - Popisek podle typu přístroje
  - Popisek podle skupiny uživatelů
  - Popisky LDAP
- Společnost Dell vytvoří na základě vstupů SME Zákazníka až tři (3) vlastní uživatelské role.
- Společnost Dell vytvoří na základě vstupů SME Zákazníka až tři (3) vlastní popisky a tři (3) filtry.



## Zabezpečení / správa oprav

- Společnost Dell zkontroluje se SME Zákazníka postupy oprav a během činnosti poskytne podporu na základě ověřených postupů v následujících oblastech:
  - Předplatné oprav
  - Seznam oprav
  - Popisky oprav
- Společnost Dell předvede jedno (1) uplatnění správy oprav v kontrolní skupině popisků (test preferencí probíhá v laboratoři vývoje).
- Společnost Dell zkontroluje se SME Zákazníka zprávy a proces ověřování oprav.
- Společnost Dell předvede jedno (1) snímání OVAL a jeden (1) koncový bod.
- Společnost Dell předvede jedno (1) dočasné omezení internetové stránky, jako například aplikace sdílení typu peer-to-peer.
- Společnost Dell předvede SME Zákazníka funkci bezpečného prohlížeče.

## Distribuce softwaru

- Společnost Dell zkontroluje zákaznickou aktuální řízenou instalaci a při zahájení poskytne podporu na základě ověřených postupů.
- Společnost Dell provede a předvede řízenou instalaci až pro tři (3) standardní aplikace, jako je například systém Microsoft™ Office 2010, aplikace Adobe Reader X a aplikace WinZip 7.
- Společnost Dell předvede a poskytne školení pro SME Zákazníka o řízených instalacích a podpoře:
  - Instalační program systému Windows™
  - Instalační programy podporující skripty
  - Instalační programy podporující přepínače s příkazovým řádkem
  - Vícesouborové instalační programy (ZIP)
- Společnost Dell předvede SME Zákazníka jednu (1) synchronizaci souborů
- Společnost Dell předvede SME Zákazníka jednu (1) aktualizaci softwaru

## Správa prostředků

- Společnost Dell provede kontrolu postupů importu prostředků společně se SME Zákazníka a při zahájení poskytne podporu na základě ověřených postupů
- Společnost Dell předvede jednu (1) funkci importu prostředků ze stávající tabulky CSV Zákazníka pomocí průvodce importem (Zákazník musí poskytnout soubor CSV)

## Správa konfigurace

- **Společnost Dell předvede SME Zákazníka nastavení jedné (1) konfigurace řízení spotřeby na základě ověřených postupů**



## Oddělení podpory

- Společnost Dell provede konfiguraci jedné (1) fronty a předvede značení nadřazeného a podřazeného vztahu
- Společnost Dell předvede SME Zákazníka nastavení polí do jedné (1) fronty.

## Přístroj pro nasazení KACE řady 2000

### Pomoc s instalací

- Společnost Dell provede první nastavení instalace a konfigurace jednoho přístroje (1) KACE řady 2000. Přístroj musí být umístěn v racku a připojen k síti zákazníka
  - První nastavení se týká virtuálního zařízení nebo fyzického přístroje

### Přehled / kontrola stavu přístroje

- Společnost Dell poskytne SME Zákazníka přehled uživatelského rozhraní a následujícího obecného nastavení přístrojů KACE:
  - Systémová nabídka
  - Nahrávání médií
  - Přehled ověřených postupů zobrazování
  - Správa ovladačů
  - Úloha před instalací a po instalaci
  - Migrace stavu uživatele
  - Konzola obnovení
- Společnost Dell zhodnotí stávající konfiguraci sítě přístroje KACE řady 2000 Zákazníka
- Společnost Dell zkontroluje Zákazníkem aktuálně používané metody zobrazování a migrace dat v oblastech zobrazování a migrace dat a podá doporučení, jak tyto procesy prostřednictvím zařízení KACE řady 2000 upravit a zlepšit
  - Společnost Dell nebude sestavovat skriptované pořadí úkolů za účelem podpory migrace OS klienta, protože toto nespadá do rámce popisu služby. Služba je k dispozici v podobě služeb konzultace optimalizovaného nasazení KACE
- Společnost Dell nakonfiguruje jeden (1) vzdálený přístroj (podle potřeby) a předvede postup SME Zákazníka
  - Server Zákazníka musí mít vybudovanou strukturu a být připojený k síti
- Společnost Dell zachytí pomocí KPE jeden (1) obraz systému a předvede postup SME Zákazníka
  - Zachycení obrazu slouží k předvedení funkčnosti zařízení KACE. Popis služby nezahrnuje vybudování standardního obrazu, který lze použít v prostředí Zákazníka. Společnost Dell může poskytnout další služby, které zákazníkům pomohou se správou obrazů



## Vyloučené služby

Společnost Dell a Zákazník potvrzují, že následující činnosti nejsou součástí rozsahu Popisu služby:

- Jakékoli jiné služby či činnosti než ty, které jsou výslovně uvedeny v Popisu služby
- Kompletní a 100% konfigurace všech modulů souvisejících se správou a nasazením systému
- Konfigurace skriptované instalace operačního systému (služba optimalizovaného nasazení přístroje KACE je k dispozici samostatně)
- Kódování pomocí strukturovaného dotazovacího jazyka (SQL) za účelem vytvoření vlastních pravidel značení
- Kompletní implementace řešení oddělení podpory
- Kompletní zajištění agenta klienta
- Instalace, nastavení nebo konfigurace adresářové služby Active Directory, poštovních serverů, síťových zařízení a aplikací třetích stran
- Používání produktů KACE ve spojení s nepodporovanými verzemi operačních systémů, servisních balíčků, webových prohlížečů a dalších produktů třetích stran
- Konfigurace a správa serverů virtuální infrastruktury třetích stran se spuštěným virtuálním přístrojem KACE
- Společnost Dell nenese odpovědnost za selhání aplikace ani konflikty mezi aplikacemi Zákazníka
- **Podpora hardware nebo software vlastní, například lístek pravidla, automatizace, vlastní sestavy, atd., nastavení nefungují po upgrade na KACE přístroje nebo KACE agent nebudou podporovány služby Dell ani KACE**

## Povinnosti zákazníka související s touto službou

Zákazník obecně souhlasí, že bude spolupracovat se společností Dell při dodávání služeb a výslovně souhlasí s následujícími povinnostmi:

- Podle plánu projektu a před zahájením činností společnosti Dell určí Zákazník písemně jednu kontaktní osobu, která zajistí splnění všech úloh v určeném čase. Veškerá komunikace týkající se služeb bude adresována kontaktní osobě (dále „Kontakt zákazníka“). Není-li určen Kontakt zákazníka, může dojít k nárůstu hodin projektu a posunutí harmonogramu.
- Zákazník musí poskytnout technické kontaktní osoby (dále „Technické kontakty“), které mají praktickou znalost částí podniku, které je třeba brát během provádění služeb do úvahy. Společnost Dell může požadovat setkání s Technickými kontakty.
- Kontakt zákazníka má oprávnění jednat za Zákazníka ve všech aspektech služby včetně upozorňování příslušných osob v organizaci Zákazníka na problémy a řešení konfliktních požadavků.
- Kontakt zákazníka odesílá veškerou komunikaci mezi Zákazníkem a společností Dell včetně dotazů a požadavků týkajících se jakéhokoli tématu prostřednictvím příslušného projektového manažera společnosti Dell.
- Kontakt zákazníka poskytuje včasný přístup k technickým a firemním kontaktům a požadovaným údajům/informacím týkajícím se rozsahu služby.
- Klíčové kontakty Zákazníka se účastní schůzek a prezentací výsledků.
- Kontakt zákazníka obdrží a poskytne projektové požadavky, informace, data, rozhodnutí a schválení během jednoho pracovního dne od požadavku, pokud nebudou obě strany písemně souhlasit s jiným časem reakce, a Zákazník souhlasí, že nese zodpovědnost za časové i nákladové dopady vzniklé zpožděním harmonogramu.
- Zákazník může být zodpovědný za vývoj a poskytnutí dokumentace, materiálů a pomoci společnosti Dell a souhlasí, že tak učiní včas. Společnost Dell nenes zodpovědnost za jakékoli zpoždění při plnění zadaných úloh plynoucích z toho, že Zákazník včas neposkytl dokumentaci, materiály a pomoc.



- Zákazník zajistí, aby pracovníci provádějící službu měli bezpečný přístup na webovou stránku projektu, bezpečné pracovní prostředí, odpovídající kancelářský prostor a dle požadavků možnost parkování.
- Zákazník informuje společnost Dell o všech záležitostech týkajících se přístupu a bezpečnostních opatření a poskytne přístup k veškerému nezbytnému hardwaru a zařízením.
- Zákazník je odpovědný za poskytnutí veškerého hardwaru, softwaru, přístupu k Internetu a zařízení nutných pro úspěšné splnění služeb. Zařízení a napájení musí odpovídat požadavkům společnosti Dell podle zakoupených produktů a služeb.
- Zákazník souhlasí s tím, že vyplní formulář průzkumu spokojenosti zákazníka.
- Společnost Dell nenesie odpovědnost za ztrátu a obnovu dat a programů nebo ztrátu možnosti používat systémy vyplývající ze služby a podpory nebo jakékoli činnosti či opomenutí včetně nedbalosti společnosti Dell.
- Před zahájením činnosti společnosti Dell musí být splněny následující činnosti:
  - Určení SME Zákazníka, který je k dispozici k práci s technikem společnosti Dell v datum začátku činnosti na místě.
  - SME Zákazníka musí mít pročtené průvodce správou přístroje KACE a musí být projít prohlídkou všech přístrojů KACE.
  - Zákazník musí mít předplacené opravy OS a mít je kompletně stažené.
  - Zákazník musí mít otestované nastavení PXE a DHCP.
  - Zákazník musí mít média a kódy Product key pro OS.
  - Pokud Zákazník nebude své povinnosti popsané v popisu služby plnit, společnost Dell může upravit harmonogram nebo náklady, aby taková zpoždění při plnění povinností nebo jejich neplnění vyřešila. O těchto úpravách bude zákazníka informovat.

## Předpoklady

Během specifikace Služeb podrobně popsaných v Popisu služby dospěla společnost Dell k následujícím předpokladům:

- Popis služby obsahuje cestu na jedno místo v rámci kontinentálních Spojených států amerických, jak je podrobně popsáno v Popisu služeb. Společnost Dell bere v úvahu další cestování na jiná místa mimo danou oblast a takové cestování vyžaduje schválení Zákazníka prostřednictvím zde uvedeného postupu řízení změny.
- Společnost Dell nenesie odpovědnost za řešení kompatibility a jiných problémů, které nedokáže vyřešit výrobce, ani za konfiguraci hardwaru a softwaru v rozporu s nastavením, které podporuje výrobce.
- Společnost Dell nenesie odpovědnost za zpoždění projektu a služby způsobené změnou vybavení nebo personálu Zákazníka.
- Dokončení přechodu v rámci domluveného časového rámce je podmíněno tím, že společnost Dell obdrží od Zákazníka nezbytné informace a získá včas přístup k nezbytným zdrojům, personálu a zařízením Zákazníka.
- Jakékoli časové rámce či plány uváděné v Popisu služby platí za předpokladu, že Zákazník včas poskytne veškeré potřebné informace a bude včas plnit další povinnosti popsané v tomto dokumentu.
- Síťová infrastruktura Zákazníka je stabilní a stejná na všech pracovištích zákazníka.



## Podmínky poskytování Služby

### 1 Podporované produkty

Služba je konfigurována na vybrané počítače Dell PowerEdge™ a virtuální zařízení přístroje Dell KACE řady 2000, které byly zakoupeny ve standardní konfiguraci. Pořadí úloh služby je podporováno tak, aby běželo na hardwaru společnosti Dell i jiném s operačním systémem Windows. Podporované produkty jsou pravidelně přidávány. Pro nejaktuálnější seznam služeb, které jsou k dispozici pro vaše produkty Dell, kontaktujte technickou podporu společnosti Dell.

Jednotlivé Podporované produkty jsou označeny sériovým číslem (dále jen „Výrobní číslo“). Zákazník musí zakoupit smlouvu o službě pro jednotlivé podporované produkty zvlášť. Například při zakoupení tiskárny s přenosným počítačem se smlouva o poskytování služeb uzavřená na přenosný počítač na tiskárnu nevztahuje. Tiskárna i přenosný počítač musí mít samostatnou servisní smlouvu. Při kontaktování společnosti Dell ohledně této služby uveďte Výrobní číslo podporovaného produktu.

### 2 Doba trvání služby

A Tato Smlouva platí od data podání objednávky a trvá po dobu trvání služby. „Doba trvání služby“ počíná datem zakoupení a trvá po dobu uvedenou na Formuláři objednávky. Počet systémů, licencí, instalací, nasazení, spravovaných koncových bodů nebo koncových uživatelů, pro něž Zákazník zakoupil jednu nebo více (níže definovaných) Služeb, je sazba ceny a příslušná Doba trvání služby pro každou z nich uvedena na formuláři objednávky Zákazníka nebo na jiném vzájemně dohodnutém formuláři faktury, potvrzení objednávky nebo objednávce (dále jen „Formulář objednávky“). Služby zakoupené v rámci této Smlouvy jsou výslovně určeny pro vlastní interní využití Zákazníka a nejsou určeny pro další prodej nebo účely servisního oddělení.

### 3 Povinnosti zákazníka

A **Oprávnění udělit přístup.** Zákazník zajišťuje a garantuje pro sebe i společnost Dell

oprávnění k přístupu a používání podporovaných produktů, všech hardwarových a softwarových komponent včetně uložených dat za účelem poskytnutí těchto Služeb. Pokud již Zákazník taková oprávnění nevlastní, je jeho povinností je na vlastní náklady zajistit, a to před tím, než požádá společnost Dell o poskytnutí Služeb.

#### B **Spolupráce s telefonickým analytikem a technikem přítomným na pracovišti.**

Zákazník se zavazuje spolupracovat s telefonickým analytikem a s techniky společnosti Dell přítomnými na pracovišti a dodržovat jejich pokyny. Zkušenosti dokazují, že většinu systémových potíží a chyb lze tímto způsobem napravit po telefonu.

C **Povinnosti na pracovišti.** V případech, kdy Služby vyžadují zásah na pracovišti, musí Zákazník poskytnout volný, bezpečný a dostatečný přístup k zařízením Zákazníka a k podporovaným produktům. Dostatečným přístupem se rozumí také dostatečný pracovní prostor, elektrina a místní telefonní linka. Dále musí Zákazník poskytnout (zdarma pro společnost Dell) monitor nebo displej, myš (nebo polohovací zařízení) a klávesnici, jestliže systém tyto prvky neobsahuje.

#### D **Údržba softwaru a podporované verze.**

Zákazník musí udržovat verzi softwaru a podporovaných produktů nad minimální úroveň určenou společností Dell ve specifikaci PowerLink pro úložné zařízení Dell|EMC nebo EqualLogic, v případě dalších podporovaných produktů dle specifikací na stránkách [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com). Zákazník musí také zajistit instalaci potřebných náhradních dílů, oprav, aktualizací softwaru či následných verzí podle pokynů společnosti Dell, aby bylo možné podporované produkty nadále používat s touto Službou.

E **Zálohování dat.** Před provedením této služby ze strany společnosti Dell je třeba provést zálohování všech existujících dat a programů na všech oprávněných systémech. SPOLEČNOST DELL NENESE ODPOVĚDNOST ZA ZTRÁTU NEBO OBNOVENÍ DAT ČI





PROGRAMŮ nebo za ztrátu možnosti používat systém v důsledku této služby nebo souvisejících činností podpory či opomenutí, včetně zanedbání ze strany společnosti Dell nebo poskytovatele služeb z řad třetí strany.

**F Záruky třetích stran.** U těchto služeb může být nutné, aby měla společnost Dell přístup k hardwaru či softwaru, který byl vyroben společností Dell. Záruky některých výrobců mohou pozbyt platnosti, jestliže s příslušným hardwarem či softwarem manipuluje společnost Dell či kdokoli jiný než dotyčný výrobce. Je povinností Zákazníka ujistit se, že poskytování Služeb společností Dell nebude mít vliv na tyto záruky, a pokud ano, musí se ujistit, že dopad bude pro něj přijatelný. SPOLEČNOST DELL NEODPOVÍDÁ ZA ZÁRUKY TŘETÍCH STRAN ANI ZA VLIV, KTERÝ NA TYTO ZÁRUKY MOHOU MÍT SLUŽBY POSKYTOVANÉ SPOLEČNOSTÍ DELL.

#### 4 Důležité doplňující informace

**A PŘEPLÁNOVÁNÍ.** JAKMILE DOŠLO K NAPLÁNOVÁNÍ SLUŽBY, JE TŘEBA TOTO NAPLÁNOVÁNÍ ZMĚNIT NEJPOZDĚJI DO OSMI (8) KALENDÁŘNÍCH DNŮ PŘED NAPLÁNOVANÝM DATEM. POKUD ZÁKAZNÍK TUTO SLUŽBU PŘELOŽÍ SEDM (7) NEBO MÉNĚ DNŮ PŘED PLÁNOVANÝM DATEM, BUDE ÚČTOVÁN POPLATEK ZA PŘELOŽENÍ, KTERÝ NEPŘESÁHNE 25 % CENY ZAPLACENÉ ZÁKAZNÍKEM ZA DANÉ SLUŽBY. ZÁKAZNÍK SE ZAVAZUJE, ŽE JAKOUKOLI ZMĚNU PLÁNOVANÉHO TERMÍNU SLUŽBY POTVRDÍ NEJMÉNĚ OSM (8) DNŮ PŘED ZAHÁJENÍM SLUŽBY.

**B Platba za hardware zakoupený se Službami instalace a nasazení.** Pokud není písemně dohodnuto jinak, platba za hardware není v žádném případě podmíněna poskytnutím nebo dodáním služeb instalace nebo nasazení zakoupených s tímto hardwarem.

**C Přiměřené omezení rozsahu služby.** Společnost Dell může odmítnout poskytnout Služby, jestliže by podle jejího názoru jejich poskytnutí znamenalo nepřiměřené riziko pro ni nebo poskytovatele služeb společnosti Dell, nebo jestliže jsou vyžadovány Služby mimo rozsah, který společnost Dell zajišťuje.

Společnost Dell nenes odpovědnost za žádné poruchy nebo zpoždění ve výkonu způsobené jakoukoli příčinou, nad kterou nemá kontrolu. Služby se vztahují pouze na použití, k nimž byl podporovaný produkt určen.

**D Volitelné služby.** Volitelné služby (včetně podpory, instalace, poradenství, spravovaných a profesionálních služeb, služeb podpory nebo školení) lze zakoupit od společnosti Dell a liší se v závislosti na oblasti působení Zákazníka. Volitelné služby mohou vyžadovat samostatnou smlouvu se společností Dell.

**E Zrušení.** 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 odmítne spolupracovat s analytikem podpory nebo technikem na pracovišti; nebo
- Zákazník se neřídí všemi podmínkami stanovenými v tomto Popisu služby.

Pokud společnost Dell od této Služby odstoupí, odešle Zákazníkovi písemné oznámení o odstoupení 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 zákon státu nevyžaduje jiná ustanovení o odstoupení od poskytování služby, která nelze smluvně změnit. POKUD SPOLEČNOST DELL ODSTOUPÍ OD SLUŽBY V SOULADU S TÍMTO ODSTAVCEM, ZÁKAZNÍK NEMÁ NÁROK NA VRÁCENÍ PENĚZ ANI POPLATKŮ UHRAZENÝCH ČI SPLATNÝCH SPOLEČNOSTI DELL.

**F Zeměpisná omezení a přemístění.** Společnost Dell doručí službu na místa uvedená na faktuře Zákazníka. Tato Služba není poskytována ve všech oblastech. Možnosti služeb, včetně úrovně služeb, pracovní doby technické podpory a doby, za kterou dorazí technik na pracoviště, se v jednotlivých oblastech liší.



Některé možnosti mohou být v oblasti působení Zákazníka nedostupné. Závazek společnosti Dell poskytovat tuto Službu u přemístěných podporovaných produktů se řídí dostupností 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. Zákazník poskytne společnosti Dell zdarma dostatečný a bezpečný přístup ke svému zařízení, aby mohla společnost Dell splnit své závazky.

**5 Převod služby.** Zákazník nesmí Službu převádět.

**6** [POUZE PRO EMEA] **Utajení dat.** V této části je třeba termíny „správce dat“, „zpracovatel dat“, „osobní údaje“ a „zpracování“ chápat dle definice v Evropské směrnici 95/46/ES týkající se ochrany osob při zpracovávání osobních údajů a volném pohybu těchto údajů (dále jen „Směrnice“) dle aktuálního znění.

**7** V tomto ohledu jsou Zákazník a společnost Dell správci dat ve smyslu zpracování osobních údajů ve spojení s touto Smlouvou, obě strany musí splnit předpisy a závazky plynoucí ze Směrnice v rozsahu požadovaném legislativou jednotlivých stran. Jako správce dat Zákazník před předáním osobních údajů společnosti Dell potvrzuje, že obdržel všechna nezbytná oprávnění a zákonné postupy.

**8** V rozsahu, ve kterém společnost Dell, jako zpracovatel dat, v rámci Popisu služby nebo ve spojitosti s ním zpracovává osobní údaje Zákazníka, musí společnost Dell zajistit příslušnou ochranu osobních údajů. Společnost Dell musí vynaložit přiměřené úsilí na pomoc Zákazníkovi jako správci dat splnit závazky a reagovat na požadavky na přístup k záznamům zákazníka osobami, se kterými osobní údaje souvisí, v závislosti na Zákazníkovi platbě profesionálních poplatků zaměstnancům společnosti Dell po dobu výkonu práce.

**9** Zákazník uděluje společnosti Dell oprávnění shromažďovat, používat, ukládat a převádět osobní údaje, které společnosti Dell poskytl Zákazník za účelem splnění závazků uvedených v popisu služby a za jakýmkoli dalším uvedeným účelem v souladu s popisem služby.

**10** Společnost Dell může při běžném průběhu obchodního jednání převádět osobní údaje do svých uzavřených systémů po celém světě nebo jiným subjektům, agentům a subdodavatelům v jedné skupině společností nebo dalším významným obchodním partnerům, kteří mohou získat náhodný přístup k osobním údajům. Při takovýchto převodech musí společnost Dell zajistit příslušnou ochranu osobních údajů převáděných na základě nebo v souvislosti s touto smlouvou.

**11** Společnost nenese odpovědnost za reklamace ze strany Zákazníka nebo datového subjektu na základě jakéhokoli postupu nebo zanedbání ze strany společnosti Dell v případě, že tento postup nebo opomenutí vzniklo při dodržování instrukcí Zákazníka společností Dell.

[POUZE PRO EMEA] **Zaměstnání.** Zákazník potvrzuje a souhlasí s tím, že před poskytnutím služeb společností Dell nebyl nikdo (například zaměstnanci Zákazníka nebo předchozího poskytovatele služeb) zcela nebo převážně určen, aby provozoval ekvivalentní službu za účelem prospěchu Zákazníka. Zákazník zajistí, aby nikdo nepřestoupil ke společnosti Dell a nikdo nebyl považován za zaměstnance společnosti Dell v souladu s platnými zákony. Zákazník potvrzuje, že ceny a poplatky, ale i další domluvené podmínky související se Službami nezahrnují činnosti a náklady na potenciální přesuny zaměstnaneckého poměru a Zákazník tímto plně osvobozuje společnost Dell od zodpovědnosti za jakékoli nároky zaměstnanců zákazníka nebo třetích stran, kteří prošli takovýmto přesunem, ale i za náklady, oprávněné palmáře a jiné finanční výdaje společnosti Dell spojené s takovými zaměstnanci.



[Další informace o naší nabídce služeb vám sdělí zástupce společnosti Dell nebo je naleznete na adrese www.dell.com/services.](http://www.dell.com/services)

Dostupnost se může v jednotlivých zemích lišit. Chcete-li znát další informace, kontaktujte prodejního zástupce společnosti Dell.

© 2011 Dell Inc. Všechna práva vyhrazena. Ochranné známky použité v textu: Dell, logo DELL, Dell Precision, OptiPlex, Latitude, PowerEdge, PowerVault, PowerConnect, EqualLogic, KACE a Vostro jsou ochranné známky společnosti Dell Inc. Microsoft a Windows jsou ochranné známky nebo registrované ochranné známky společnosti Microsoft Corporation v USA nebo jiných zemích. V této publikaci mohou být použity další ochranné známky a obchodní názvy s odkazem na společnost vlastníci tyto známky a názvy nebo na jejich produkty. Společnost Dell Inc. nemá vlastnické zájmy vůči ochranným známkám a obchodním názvům jiným než svým vlastním. Specifikace platí k datu vydání, ale mohou se kdykoli bez upozornění změnit nebo nemusejí být k dispozici. Společnost Dell a její pobočky nenesou odpovědnost za chyby nebo opomenutí v typografii nebo na fotografiích. Platí podmínky společnosti Dell pro prodej. Jsou k dispozici na vyžádání na adrese [www.Dell.com](http://www.Dell.com).

---



# Dodatek A

## Položky služby

---

### Položka pro USA a Kanadu

Položka	Popis	Partner
931-0289	Služba konzultace k implementaci přístroje KACE – na pracovišti (5 dní)	ICS
933-5629	Služba konzultace k implementaci přístroje KACE – vzdálená (5 dní)	ICS

### Položka pro Latinskou Ameriku

Položka	Popis	Partner

### Položka pro BZ

Položka	Popis	Partner

Položka pro EMEA (Rakousko, Belgie, Česká republika, Dánsko, Finsko, Francie, Německo, Itálie, Kuvajť, Lucembursko, Nizozemsko, Nigérie, Norsko, Omán, Polsko, Katar, Saúdská Arábie, Slovenská republika, Jižní Afrika, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Spojené arabské emiráty, Spojené království)SKU

Položka	Popis	Partner
705-12806	KACE K1000 a K2000 provádění poradenské služby na místě (5 dní)	ICS
705-12640	KACE K1000 a konzultační služby, realizace K2000 dálkové (5 dní)	ICS

### Položka pro APJ (Austrálie, Čína, Hongkong, Japonsko, Malajsie, Nový Zéland, Singapur a Thajsko)

Položka	Popis	Partner
868-10044	Služba konzultace k implementaci přístroje KACE	ICS



## Dodatek B

### Výjimky v pracovní době společnosti Dell

---

Země	Pracovní doba společnosti Dell
Panenské ostrovy, Svatá Lucie, Svatý Kryštof, Svatý Vincenc, Trinidad, ostatní anglicky mluvící karibské ostrovy	7:00 až 16:00
Bahamy, Barbados, Belize, Dominikánská republika, Gran Cayman, Guatemala, Honduras, Jamajka, Kostarika, Panama, Portoriko, Salvador, Salvador, Surinam, Turks a Caicos	8:00 až 17:00
Austrálie, Bermudy, Čína, Haiti, Hongkong, Japonsko, Korea, Malajsie, Nizozemské Antily, Nový Zéland, Singapur, Thajsko, Tchaj-wan	9:00 až 17:00
Argentina, Indie, Paraguay, Uruguay	9:00 až 18:00
Bolívie, Chile	9:00 až 19:00

