

Servicebeskrivelse

Dells konfigurationsstjenester

Introduktion til serviceaftalen

Dells konfigurationsstjenester (hver kaldt "Service" eller "Konfigurationsstjeneste" og samlet "Konfigurationsstjenester" eller "Tjenester") er en portefølje af tjenester, der inkluderer: hardware- og softwareindstillinger, indstilling af operativsystemer, indlæsning af softwareafbildning, programinstallation, enhedsklargøring, aktivrapportering, aktividentifikation og -mærkning samt hardwarekomponentintegration med din nye Dell Precision™, Dell OptiPlex™, Dell Latitude™, Dell XPS™-notebooks, og Dell PowerEdge™-system(er) ("Understøttede Dell-systemer"), mens de bygges. Chromebook™ Enterprise Enrollment understøtter Dell Chromebook™-systemer.

Serviceaftalens omfang

Konfigurationsstjenester tilbydes af Dell til understøttede Dell-systemer, og inkluderer, men er ikke begrænset til:

1. Afbildningstjenester (kundeservicer er yderligere beskrevet i Servicebilag (1))
2. Aktivmærkningstjenester (kundeservicer er yderligere beskrevet i Servicebilag (2))
3. Aktivrapporteringstjenester (kundeservicer er yderligere beskrevet i Servicebilag (3))
4. Hardwarekonfigurationsstjenester (kundeservicer er yderligere beskrevet i Servicebilag (4))
5. Softwarekonfigurationsstjenester (kundeservicer er yderligere beskrevet i Servicebilag (5))
6. Standardkonfigurationsstjenester (kundeservicer er yderligere beskrevet i Servicebilag (6))
7. Chromebook Enterprise Enrollment (yderligere beskrevet i Kundeservicebilag (7))
8. Fabriksklargøring (yderligere beskrevet i Servicebilag (8)).
9. Connected Configuration (yderligere beskrevet i Servicebilag (9))
10. Connected Provisioning (yderligere beskrevet i Servicebilag (10)).
11. Ready Image-service (yderligere detaljeret i Servicebilag (11))

Bemærk: Servicebilagene til denne servicebeskrivelse indeholder specifikationerne for hver konfigurationsstjeneste, der tilbydes af Dell. Kun servicebilag(ene) for konfigurationsstjenester, som fremgår af kundens faktura, ordrebekræftelse eller købsordre, gælder for det bestemte køb, som kunden foretager.

Kunden kan købe én eller flere af de ovenfor nævnte konfigurationsstjenester fra Dell for et gebyr pr. system, som kan aftales mellem parterne. I mange tilfælde kan disse tjenester kun udføres én gang eller kun udføres i det faktiske produktionsmiljø. Derfor kan disse tjenester ikke udføres i tilfælde af en systemreturnering/udskiftning, komponentreturnering/udskiftning eller servicebegivenhed. Den/de specifikke konfigurationsydelse(r) som kunden køber, og den tilknyttede købspris for disse konfigurationsydelser, skal anføres på kundens faktura, ordrebekræftelse eller købsordre. Når kunden køber disse konfigurationsstjenester af Dell, accepterer kunden at være bundet af alle betingelser og forhold, der er beskrevet i denne servicebeskrivelse, inklusiv de gældende servicebilag, den gældende hovedserviceaftale, eller Dells salgsbetingelser gældende for kommercielle kunder, som findes på www.Dell.com/terms (hvis relevant).

Valgfrie tjenester

Hver af de aktuelt tilgængelige konfigurationsstjenester er beskrevet i detaljer i servicebilagene til denne servicebeskrivelse. Det er muligt at købe yderligere tjenester fra Dell (herunder valgfrie tjenester relateret til konsulentbistand og professionel support og undervisning). Ekstra valgfrie tjenester kan kræve en separat serviceaftale med Dell.



Kundens ansvarsområder

For hver konfigurationservice bestilt af kunden herunder, skal kunden

- give Dell adgang til relevante medarbejdere hos kunden med henblik på at understøtte klargøringen og leveringen af konfigurationsservicene
- indhente alle nødvendige licenser, rettigheder, regulatoriske certifikater, og andre nødvendige tilladelser med hensyn til tredjepartssoftware (eksklusive OEM-licens til operativsystem, som Dell leverer som en del af leverancen af de understøttede hardwareplatforme) eller andre tredjepartselementer, for at Dell kan levere konfigurationsservicene
- hvis det er relevant¹ udfylde, kontrollere, godkende og returnere den tekniske specifikationsblanket
- hvis det er relevant give Dell et underskrevet eksportoverensstemmelsescertifikat og/eller bistå Dell med enhver form for rimelig assistance, denne måtte anmode om for at indhente en nødvendig eksportlicens til at udføre konfigurationsservicene
- bekræfte at alle tredjepartsprodukter, (afbildninger eller andet, som defineret herunder) leveret til Dell, ikke indeholder personidentificerbare oplysninger; OG
- hvis det er relevant² bestille en review-enhed eller logge på servicen Dell Online First Article (OFA) (regional tilgængelighed af OFA varierer) med henblik på inspektion og godkendelse baseret på den købte konfigurationservice (en "Kundekontrolenhed"). Kunden indvilliger i en konfigurationskontrol på to arbejdsdage ved anvendelse af servicen Online First Article. Kunden vil få et sikkert kundelogin, der vil udløbe dagen efter kl. 23:59, kundens lokale tid.

Hvis kunden vælger ikke at bestille en kundekontrolenhed, vil eventuelle forkerte programversioner, enhedshåndteringskonflikter eller andre funktionsfejl ved dine konfigurationsservicer sandsynligvis blive reproduceret på alle systemer, som Dell sender til dig. Ved Dells fortsatte levering af servicer og/eller behandling af dine ordrer, skal enhver relevant hovedserviceaftale eller Dell-indkøbsordre i henhold til betingelserne i denne servicebeskrivelse anses for at fritage Dell fra enhver forpligtelse eller ansvar for alle fejl, der med rimelighed kunne være undgået ved en bestilling og validering af dine konfigurationsservicer på en kundekontrolenhed.

Vilkår og betingelser

Konfigurationsserviceprojekt. Dells leverance af visse konfigurationsservicer gennemføres ved udvikling og administration af et "konfigurationsserviceprojekt"³. Hver bestilling af konfigurationsservicer, som kunden afgiver sammen med købet af et nyt understøttet Dell-system, kan administreres af Dell som et unikt konfigurationsserviceprojekt. Hvis en kunde bestiller flere konfigurationsservicer sammen med købet af et nyt understøttet Dell-system, kan de kombineres i ét og samme konfigurationsserviceprojekt. Hvis det er relevant, og hvis specifikke systemtyper gør kombinationen af konfigurationsserviceprojekter umulig, anses de for separate konfigurationsserviceprojekter. Det kan forklares i en teknisk specifikationsformular eller arbejdserklæring, at kunden selv gennemgår og godkender hvert konfigurationsserviceprojekt før oprettelse. Kundeændringer til et eksisterende konfigurationsserviceprojekt, herunder tilføjelse af ny hardware, afbildninger, applikationer, eksterne enheder og dokumenter, portering af afbildninger til et nyt operativsystem eller brug af en afbildning på et andet understøttet Dell-system, anses for et separat konfigurationsserviceprojekt.

¹ Hvis kunden køber standardkonfigurationsservicer i henhold til bilag 6, vil der ikke blive sendt en teknisk specifikationsblanket til kunden i forbindelse med ordren.

² Hvis kunden køber standardkonfigurationsservicer i henhold til bilag 6, vil der ikke blive sendt en teknisk specifikationsblanket til kunden i forbindelse med ordren.

³ Hvis kunden har købt standardkonfigurationsservicer i henhold til bilag 6, vil leverancen af konfigurationsservicen ikke være i form af et konfigurationsserviceprojekt.



Dell-partnere. Dell er berettiget til at levere konfigurationsservicene via associerede selskaber og underleverandører. Konfigurationsservicene udføres muligvis uden for det land, hvor kunden og/eller Dell har adresse. Dell er berettiget til lejlighedsvis at foretage ændringer vedrørende det sted, hvor konfigurationsservicene udføres, og/eller den partner, der udfører konfigurationsservicene. Dell er dog fortsat ansvarlig i forhold til kunden for at levere de aftalte konfigurationsservicer.

Kundepartnere. Kunden må anvende en tredjepart (f.eks. entreprenører, agenter, systemintegratorer og/eller Channel-partnere) til at repræsentere kunden og samarbejde med Dell ved udførelse af konfigurationsservicen til kunden ("kundepartnere"). Kunden er eneansvarlig for alle handlinger eller udeladelser fra sine kundepartnere. Kunden accepterer ydermere at friholde og holde Dell skadesløs for ethvert krav for enhver og alle skader, omkostninger og udgifter (inklusive advokatsalærer, retsomkostninger eller omkostninger ved mægling) som følge af eller i forbindelse med enhver handling eller undladelse fra enhver kundepartner i dennes funktion som repræsentant for kunden, uanset handlingens form.

Annullering. I henhold til den gældende politik for returvarer og servicer i kundens land (uanset om dette er angivet i en servicebeskrivelse, på et lokalt website og/eller i et forslag eller påbud ifølge gældende lokal lovgivning), er kunden berettiget til at annullere konfigurationsservicene i forbindelse med den tilladte annullering af købet af de understøttede Dell-systemer ved at sende en skriftlig meddelelse om annulleringen til Dell. Kunden må ikke annullere konfigurationsservicene på anden vis, medmindre andet gør sig gældende i henhold til gældende lokal lovgivning, og, såfremt dette kan fraviges efter aftale, i form af et lokalt forslag og/eller politik om annullering, som angivet på det landespecifikke dell.com-website i kundens land.

Dell er berettiget til at annullere konfigurationsservicene, herunder ethvert igangværende konfigurationsserviceprojekt, når som helst i løbet af denne servicebeskrivelses gyldighedsperiode af følgende årsager:

- Kunden betaler ikke den fulde pris for konfigurationsservicen, som nærmere angivet i faktureringsvilkårene.
- Kunden overholder ikke alle vilkår og betingelser, der er beskrevet i denne serviceaftale.

Hvis Dell annullerer konfigurationsservicen, sender Dell en skriftlig meddelelse om annulleringen til den adresse, der er angivet på kundens faktura. Varslet vil omfatte annulleringens årsag og ikrafttrædelsesdato, der ikke vil være mindre end ti (10) dage fra den dato, hvor Dell sender varslet om annullering til kunden, medmindre lokal lovgivning kræver andre forholdsregler ved annullering, der ikke kan fraviges efter aftale. HVIS DELL ANNULLERER DENNE SERVICE I HENHOLD TIL NÆRVÆRENDE AFSNIT, ER KUNDEN IKKE BERETTIGET TIL AT FÅ REFUNDERET GEBYRER, DER ER INDBETALT TIL, ELLER ER FORFALDNE HOS DELL.

Tredjepartsprodukter. "Tredjepartsprodukter" betyder alt hardware, konfigurationsservicedele (som defineret i bilag 4 heri), software eller andre håndgribelige eller uhåndgribelige materialer (enten leveret af kunden til Dell eller anskaffet af Dell efter kundens anvisning), der er brugt af Dell i forbindelse med konfigurationsservicene. Kunden garanterer over for Dell, at kunden har indhentet alle licenser, samtykker, påkrævede regulatoriske certifikater eller godkendelser for herved at give Dell og Dell-partnere som beskrevet ovenfor, inklusive deres respektive underleverandører og ansatte, retten og licensen til at tilgå, kopiere, distribuere, bruge og/eller modificere (inkluderet frembringe afledte værker), og/eller installere tredjepartsprodukter, uden at krænke eller overtræde ejendomsret eller licensrettigheder (herunder patent og copyright) tilhørende leverandører eller ejere af sådanne tredjepartsprodukter. UNDTAGEN SOM AFTALT SKRIFTLIGT MELLE KUNDEN OG DELL, FRALÆGGER DELL SIG HERMED ENHVER OG ALLE GARANTIER, UDTRYKT ELLER ANTYDET, DER RELATERER SIG TIL TREDJEPARTSPRODUKTER. Tredjepartsprodukter skal udelukkende være underlagt vilkår og betingelser, der er indgået mellem tredjepart og kunden. DELL FRALÆGGER SIG HERMED ENHVER OG ALLE FORPLIGTELSE FOR ALLE VIRKNINGER SOM KONFIGURATIONSSERVICERNE MÅ HAVE PÅ ALLE GARANTIER FOR TREDJEPARTSPRODUKTER. I det maksimalt tilladte omfang i henhold til lokal lovgivning har Dell ikke noget ansvar for tredjepartsprodukter, og kunden skal udelukkende henvende sig til tredjepartsleverandøren med hensyn til skader eller forpligtelser i forbindelse med anskaffelsen af sådanne tredjepartsprodukter.



Ingen personidentificerbare oplysninger. Tredjepartsprodukter, herunder, men ikke begrænset til, afbildninger, programmer og dokumentation fremsendt til Dell, må ikke indeholde nogen form for personidentificerbare oplysninger. Med mindre lokal lovgivning påbyder andet, betyder "personidentificerbare oplysninger" (eller "PII") data eller oplysninger, der alene eller sammen med andre oplysninger identificerer en person eller data, der betragtes som persondata eller nogen anden form for personlige data, der er underlagt persondataloven eller reguleringer. Kunden garanterer, at alle tredjepartsprodukter, som kunden fremsender til Dell for Dells formidling af konfigurationsservicerne, ikke vil indeholde personidentificerbare oplysninger. Kontakt din Dell-salgsrepræsentant for at få yderligere assistance. **FREMSEND IKKE TREDJEPARTSPRODUKTER TIL DELL, DER INDEHOLDER PERSONIDENTIFICERBARE OPLYSNINGER.**

Eksport. Kunden og dennes repræsentant garanterer, at tredjepartsprodukter inklusive men ikke begrænset til software, indeholdt i en afbildning fremsendt til Dell i forbindelse med en konfigurationsafbildningsservice, ikke indeholder begrænset teknologi (f.eks. kryptering), eller hvis det indeholder begrænset teknologi, at tredjepartsprodukterne er berettiget til eksport af Dell til alle lande (andre end dem der er omfattet af embargolovgivning) uden eksportlicens. Dell er ikke ansvarlig for at afgøre nøjagtigheden af nogen afbildning med hensyn til eksistensen af en eksportlicens, eller med hensyn til en berettiget eksport af tredjepartsprodukter uden licens. Kundens eksportcertifikat skal opfylde gældende regional og lokal lovgivning, reguleringer og krav (f.eks. fysisk underskrift versus elektronisk underskrift). I tillæg til de ovenstående garantier kan der kræves et underskrevet eksportcertifikat for alle konfigurationsafbildningsservicer ("eksportoverensstemmelsescertifikat"). I udvalgte lande kan eksportcertifikater være påkrævet i forbindelse med andre konfigurationsservicer (f.eks. aktivkonfigurations-, hardwarekonfigurations- eller softwarekonfigurationsservicer). Alle påkrævede eksportcertifikater skal være udfyldt, underskrevet og returneret til Dell forud for Dells gennemførelse af den/de pågældende konfigurationsservicer. I tilfælde af, at det kræver at Dell indhenter en eksportlicens for tredjepartsprodukter, for at kunne levere en konfigurationsservice, accepterer kunden hermed at yde Dell enhver rimelig assistance, uden omkostninger for Dell, der er nødvendig for indhentningen af en sådan eksportlicens.

Skadesløsholdelse. Kunden skal forsvare, erstatte og holde Dell skadesløs over for krav fra enhver tredjepart, eller hændelser der skyldes (a) at kunden ikke kan indhente den korrekte licens, intellektuelle ejendomsret, eller nogen anden tilladelse, regulatorisk certifikat eller godkendelser forbundet med tredjepartsprodukter såvel som software, eller materialer til installation, der er anvist eller krævet af kunden, integreres som en del af konfigurationsservicerne, eller (b) enhver ukorrekt afbildning med hensyn til eksistensen af en eksportlicens, eller anden beskyldning fremsat mod Dell på grund af kundens overtrædelse eller påståede overtrædelse af gældende eksportlovgivning, bestemmelser eller forordninger.

Meddelelse og ansvarsfraskrivelse vedrørende tekniske specifikationer. Kunden er ansvarlig for at fastsætte kundetekniske specifikationer for konfigurationsservicerne og, hvis det er relevant, at sikre, at disse tekniske specifikationer er tilstrækkeligt dokumenteret over for Dell i form af en bekræftet og godkendt teknisk specifikationsblanket. Kunden accepterer, at konfigurationsservicerne er vedkommendes eget valg. Dell er berettiget til at stole på den tekniske specifikationsblanket. Dell hæfter ikke for tab eller skader som følge af, at klargøringen af konfigurationsservicerne udføres i henhold til kundens tekniske specifikationer. Hvis Dell med rimelighed vurderer, at de ønskede konfigurationsservicer ikke er teknisk mulige, forbeholder Dell sig retten til at indstille klargøringen af konfigurationsservicerne. Dell garanterer ikke, at den leverede konfigurationsservice til kunden vil adressere alle kundens krav, da Dell er afhængig af tredjepartsprodukter og assistance fra kunden eller tredjepart.

Styring af ændringer. For yderligere arbejde ikke specificeret i et konfigurationsserviceprojekt eller dets tekniske specifikationsblanket, der skyldes: (i) en anmodet ændring i omfanget af konfigurationsserviceprojektet, (ii) en handling eller udeladelse fra kundens side, (iii) en ændring i lovgivning og/eller gældende bestemmelser eller (iv) en hændelse, der kan henføres til force majeure, vil Dell tage det yderligere arbejde i betragtning og give detaljer vedrørende en ændret tidsplan og omkostningerne forbundet med de ønskede ændringer. Hvis kunden accepterer den ændrede tidsplan og/eller de ændrede omkostninger, skal kunden skriftligt bekræfte dette over for Dell, før Dell begynder eller (hvis allerede begyndt) fortsætter med at levere de ekstra servicer.

Overdragelse af servicer. Kunden må ikke overdrage en konfigurationsservice eller nogen rettigheder, som er tildelt kunden i henhold til denne serviceaftale, til en tredjepart.



Tilgængelighed af konfigurationsservicer. Konfigurationsservicerne er muligvis ikke tilgængelige på alle geografiske lokaliteter. Servicen Online First Article er ikke tilgængelig alle steder. Aktivmærkning og aktivrapportering er også tilgængelig i forbindelse med udvalgte eksterne dele (f.eks. skærme, printere, racks) inden for Nord- og Sydamerika, Europa, Mellemøsten og de afrikanske regioner. Konfigurationsservicerne er tilgængelige på Dell Precision, Dell OptiPlex, Dell Latitude, Dell XPS-notebooks og Dell PowerEdge-systemer.



Yderligere vilkår og betingelser

Denne servicebeskrivelse er indgået mellem dig som kunde ("dig" eller "kunden") og den Dell-enhed, der fremgår af din faktura for købet af denne service. Denne service leveres underlagt og styret af kundens separat underskrevne hovedserviceaftale med Dell, som specifikt tillader salg af denne service. I mangel af en sådan aftale, afhængigt af kundens geografiske placering, leveres denne service i henhold til og styret af enten Dells kommercielle salgsvilkår eller aftalen, som der henvises til i skemaet herunder ("aftalen" efter relevans). Se nedenstående skema med webadressen til aftalen, der er gældende for din adresse. Parterne anerkender, at de har læst og accepterer at være bundet af sådanne online-vilkår.

| Kundens adresse | Vilkår og betingelser, som gælder for dit køb af Dell Services | |
|---------------------------------|--|---|
| | Kunder, der køber Dell Services direkte fra Dell | Kunder, der køber Dells services igennem en autoriseret Dell-forhandler |
| USA | www.dell.com/CTS | www.dell.com/CTS |
| Canada | www.dell.ca/terms (engelsk) www.dell.ca/conditions (fransk-canadisk) | www.dell.ca/terms (engelsk) www.dell.ca/conditions (fransk-canadisk) |
| Latinamerika og Caribien | Lokalt www.dell.com landespecifikt website eller www.dell.com/servicedescriptions/global .* | Lokalt www.dell.com landespecifikt website eller www.dell.com/servicedescriptions/global .* |
| Asien, Stillehavsområdet, Japan | Lokalt www.dell.com landespecifikt website eller www.dell.com/servicedescriptions/global .* | Servicebeskrivelser og andre af Dells servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dell, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af den service, som du køber af sælgeren, dine forpligtelser som modtager af servicen og omfang og begrænsninger for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre Dell-servicedokumenter i denne sammenhæng forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dell kun skal forstås som en henvisning til Dell som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dell vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevant direkte mellem en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren. |
| Europa, Mellemøsten og Afrika | Lokalt www.dell.com landespecifikt website eller www.dell.com/servicedescriptions/global .* Desuden kan kunder i Frankrig, Tyskland og Storbritannien vælge den relevante webadresse nedenfor: Frankrig: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Tyskland: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Storbritannien: www.dell.co.uk/terms | Servicebeskrivelser og andre af Dells servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dell, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af den service, som du køber af sælgeren, dine forpligtelser som modtager af servicen og omfang og begrænsninger for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre Dell-servicedokumenter i denne sammenhæng forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dell kun skal forstås som en henvisning til Dell som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dell vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevant direkte mellem en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren. |

* Kunderne kan besøge deres lokale www.dell.com-website ved blot at gå til www.dell.com på en computer med forbindelse til internettet på deres adresse, eller ved at vælge blandt mulighederne på Dells website "Vælg region/land", som findes på <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.



Uanset disse hovedserviceaftaler erklærer kunden sig hermed indforstået med, at der i tilfælde af en uløselig konflikt mellem bestemmelserne i denne servicebeskrivelse og den gældende hovedserviceaftale gælder, at bestemmelserne i denne servicebeskrivelse, som er accepteret efter den gældende hovedaftale, har forrang. I det omfang at nogle af vilkårene i denne servicebeskrivelse er i konflikt med vilkårene i aftalen, vil vilkårene i denne servicebeskrivelse have forrang, men kun i forhold til den konkrete konflikt, og vil ikke blive læst eller anses som erstatning for eventuelle andre vilkår i aftalen, som ikke specifikt er modsagt af denne servicebeskrivelse.

Kunden erklærer sig desuden indforstået med, at ved fornyelse, modificering, udvidelse eller fortsat anvendelse af denne service ud over den oprindelige periode bliver servicen underlagt den på det tidspunkt gældende servicebeskrivelse, som findes på www.dell.com/servicesdescriptions/global.

Når du afgiver din ordre på en eller flere servicer, modtager levering af servicer, udnytter servicer eller tilhørende software, eller når du klikker på knappen eller feltet "Jeg accepterer" på Dell.com-websitet i forbindelse med dit køb eller i en Dell-software eller -internetgrænseflade, accepterer du, at du er forpligtet af denne servicebeskrivelse og de aftaler, der er inkorporeret med reference heri. Hvis du indgår denne serviceaftale på vegne af en virksomhed eller anden juridisk person, erklærer du, at du er bemyndiget til at indgå denne serviceaftale på vegne af den pågældende virksomhed. I dette tilfælde henviser "du" eller "kunden" til virksomheden. Ud over at modtage denne servicebeskrivelse kan kunder i visse lande være nødt til at udstede en underskrevet ordreformular.

© 2021 Dell Technologies. Alle rettigheder forbeholdes. Varemærker og -navne i dette dokument henviser enten til de respektive enheder bag varemærkerne og -navnene eller produkterne. En fysisk kopi af Dells salgsbetingelser kan rekvireres på efterspørgsel.

Microsofts varemærker, f.eks. Azure, Intune, Microsoft, Windows, er varemærker tilhørende Microsoft-gruppen af virksomheder.



Bilag 1

Konfigurationsafbildningsservicer

Serviceoversigt

Konfigurationsservicer for softwareafbildning (eller "konfigurationsafbildningsservice(r)") tilbyder en bekvem og effektiv måde for kunden at kundetilpasse et antal softwareprogrammer og indstillinger i deres operativsystem ("afbildning") i forbindelse med deres køb af nye understøttede Dell-systemer. Dells konfigurationsservicer procesvaliderer og tester kundens afbildning, og indlæser afbildningen under fremstillingsprocessen, hvilket muliggør, at kundens afbildning kan installeres i kundens understøttede Dell-systemer, mens de bliver fabrikeret.

Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

Processen for hvert konfigurationsserviceprojekt, som indeholder konfigurationsafbildningsservicer, er som følger:

Projektinitiering

- Projektlederen for konfigurationsservicen eller Dells salgsmedarbejder arbejder sammen med kunden om at afdække kundens tekniske behov i den tekniske specifikationsblanket.
- Kunden validerer nøjagtigheden og verificerer kravene ved at godkende og returnere den tekniske specifikationsblanket til Dell.
- Kunden evaluerer, godkender og returnerer eksportcertifikatet for overholdelse til Dell og bekræfter dermed, at afbildningen sendt til Dell kan blive eksporteret af Dell til et land uden for det, hvor afbildningen blev sendt til Dell. Der kræves et eksportcertifikat inden start af det første konfigurationsserviceprojekt.
- Kunden sørger for afbildning til Dell. Afbildningen kan sendes til Dell med Dell File Transfer Application (FTA), Dell Image Assist eller ved at fremsende et dvd/USB-medie eller en harddisk.
- Kunden indvilliger i en konfigurationskontrol på to arbejdsdage ved anvendelse af servicen Online First Article. Kunden vil få et sikkert kundelogin, der vil udløbe dagen efter kl. 23:59, kundens lokale tid.

Projektudvikling

- Hvis det er relevant, udvikler konfigurationsserviceingeniøren konfigurationsserviceprojektet således, at det er muligt at fabriksindlæse kundens afbildning og opsætte andre CS-brugertilpasninger, som ønskes af kunden.
- Afbildningen valideres og testes under Dells fabrikationsproces, hvilket sikrer, at kundens afbildning kan indlæses korrekt ved den første systemopbygning.

Projektafslutning

- Fabrikationsprocesserne sikrer, at kundens afbildning replikeres, som den blev leveret til Dell. Hvis der tilkøbes brugerdefineret afbildning, anbefales kunden på det kraftigste at bestille en kundekontrolenhed eller logge på via Dell Online First Article-servicen og bekræfte, at afbildningen er testet og valideret hos kunden, før den oprykkes til mængdebestillinger.
- Projektet er klar til mængdebestillinger.



Kundens ansvarsområder

Før kunden sender en afbildning til Dell, skal vedkommende:

- Opbevare en kopi af afbildningen. DELL KAN IKKE HOLDES ANSVARLIG FOR TAB ELLER GENDANNELSE AF DATA ELLER PROGRAMMER PÅ NOGEN AFBILDNING ELLER PÅ NOGEN UNDERSTØTTEDE HARDWAREPLATFORME.
- Oprette, teste og verificere, at afbildningen fungerer i henhold til kundens behov på den eller de understøttede hardwareplatforme, der skal indkøbes.
- Hvis det er relevant, skal afbildningen indeholde alle krævede drivere til understøttelse af den hardware, der er dokumenteret i den tekniske specifikationsblanket. Dynamiske afbildninger, der udnytter Dell Image Assist-værktøjet eller implementeringer af brugerdefineret opgavesekvens til opstart i fabriksafbildningen, kræver ikke komplet driversupport.
- Kontrollere, at afbildning ikke indeholder personidentificerbare oplysninger.
- Hvis det er relevant udfylde, validere rigtigheden og verificere kravene ved at godkende og returnere den tekniske specifikationsblanket til Dell.
- Sørge for at underrette Dell, hvis du ønsker at anvende servicen Dell Online First Article til godkendelse af din konfiguration. Kunden indvilliger i konfigurationskontrollen på to arbejdsdage. Kundens login vil udløbe dagen efter kl. 23:59, kundens lokale tid. Under de indledende stadier af konfigurationsserviceprojektet udfylde eksportoverensstemmelsescertifikatet til Dell, der bekræfter, at afbildningen fra kunden må eksporteres af Dell til et land uden for det land, hvorfra afbildningen blev sendt til Dell.
- Medmindre operativsystemet er Dell OEM, skal kunden medsende produktøglen til operativsystemet.
- Hvis det er relevant, skal du sørge for, at konfigurationsafbildningsservicerne opfylder kundens bestillingskrav eller anvender Dell Online First Article-konfigurationsgennemgangsservicen.
- Godkend afbildningen.

Servicekrav:

- Afbildninger skal leveres i Windows-afbildningsfilformatet (WIM), der er oprettet med Dell Image Assist eller Microsoft-værktøjssæt. Spørg projektlederen på konfigurationsserviceprojektet om muligheden for at anvende andre afbildningsværktøjer. Kunden er ansvarlig for at vælge og licensere sit eget afbildningsværktøj.
- Konfigurationsafbildningsservicer er tilgængelige for afbildninger, der er oprettet i udbredte operativsystemer (f.eks. visse ikke-forbrugerbaserede Microsoft Windows-operativsystemer og visse Linux-variationer). Spørg projektlederen på konfigurationsserviceprojektet om muligheden for at anvende andre operativsystemer.
- Afbildningen skal valideres på en understøttet hardwareplatform for de konfigurationer, der skal købes. Hvis kunden ikke har den specifikke understøttede hardwareplatform/konfiguration, kan kunden købe et udviklingsystem til brug ved test af afbildningen.

Ikke indeholdt i konfigurationsafbildningsservicer:

- Fremskaffelse af licenser til tredjepartssoftware, operativsystemer eller andre elementer i en afbildning.
- Fysisk installation af hardware eller software, som ikke er relateret til denne konfigurationsafbildningsservicer.
- Oprettelse af en afbildning.
- Fejlfinding eller teknisk support til oprettelse af en afbildning.
- Test af kundespecifikke programmer eller hardware for kompatibilitet med afbildningen.
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag.



Valgfri konfigurationsafbildningsservicer

Cd/dvd/USB-medie til gendannelse af afbildninger. Denne konfigurationsafbildningsservice er en enkel og effektiv måde til at indhente en kopi af den endelige kundeafbildning til produktion, som er ved at blive installeret på nye understøttede Dell-systemer. Denne service kan kun købes i forbindelse med et konfigurationserviceprojekt, der omfatter konfigurationsafbildningsservicer. Cd/dvd/USB-medier til gendannelse af afbildninger gør det muligt for kunden at gendanne et understøttet Dell-system til dets oprindelige stand. Gendannelsesmediet kan kun bruges til at gendanne afbildninger på understøttede Dell-systemer, som Dell har tilbudt konfigurationsafbildningsservicen sammen med. **AFBILDNINGEN TIL GENDANNELSE KAN IKKE GENDANNE BRUGEROPLYSNINGER ELLER DELL UTILITY-PARTITIONEN, OG KAN HELLER IKKE OPDATERES TIL AT INKLUDERE YDERLIGERE ÆNDRINGER TIL EN AFBILDNING, EFTER AFBILDNINGEN ER LEVERET TIL KUNDEN.** Cd-/dvd-/USB-medier til gendannelse af afbildninger fås ikke til alle operativsystemer (f.eks. Linux). Få mere at vide om kompatible gendannelsesmedier af projektlederen på dit konfigurationserviceprojekt.

Gendannelse af Dell-system

Denne valgfri konfigurationsafbildningsservice gør det muligt at genopbygge et system fra en skjult partition på en harddisk, når en kundes afbildning er indlagt på Dells fabrik. Servicen gendanner kun afbildninger på visse af Dells klientsystemer (Dell Precision, Dell OptiPlex og Dell Latitude) fra en statisk afbildning på en skjult partition placeret på computerens harddisk.

Menuen Dell System Restore findes kun på engelsk. Servicen kan kun købes i forbindelse med et konfigurationserviceprojekt, der inkluderer konfigurationsafbildningsservice. Denne gendannelsesservice er begrænset til afbildningens specifikationer, og alle data eller funktioner der ikke specifikt er indeholdt i afbildningen ved fabrikationen, vil ikke blive gendannet, dvs. brugerdata, Dells partitionshjælpeprogram eller andre ændringer eller modifikationer af afbildningen, efter at systemet er leveret til kunden. Hvis den skjulte partition bliver beskadiget, der er fejl på harddisken, eller den er blevet udskiftet, vil der kræves en anden gendannelsesløsning. Dell System Restore fungerer med Microsoft Windows-afbildninger. Hvis du har yderligere specifikke behov, kan du kontakte din projektleder for konfigurationserviceprojektet.

Andre Dell-afbildningsservices

Kontakt din konfigurationsprojektleder for at få oplysninger om andre af Dells konfigurationsafbildningsservicer (f.eks. Dell Image Assist, Microsoft® Configuration Manager, Microsoft® Deployment Toolkit, VMware Workspace ONE®).



Bilag 2

Konfigurationsservicer til mærkning af aktiver

Serviceoversigt

Konfigurationsservicer til mærkning af aktiver tilbyder en bekvem og effektiv måde for en kundeinitieret eller Dell-genereret mærkning af aktiver for nye understøttede Dell-systemer i forbindelse med fabrikationen, ligesom der tilbydes mulighed for udvendig mærkning af system-/platformkasser (f.eks. forsendeskasser og paller). På kundens foranledning kan denne service også give mulighed for at programmere systemets CMOS-hukommelse til at medtage data om aktiver på kundens system i forbindelse med produktionen.

Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

Processen for hvert konfigurationsserviceprojekt, som indeholder servicer til mærkning af aktiver, er som følger:

Projektinitiering

- Hvis det er relevant, arbejder projektlederen for konfigurationsservicen eller Dells salgsmedarbejder sammen med kunden om at afdække kundens tekniske behov i den tekniske specifikationsblanket.
- Placeringen af aktivmærket på systemet og/eller eksterne enheder samt de obligatoriske datafelter vurderes ud fra den tekniske specifikationsblanket.
 - Placeringen af aktivmærket varierer afhængigt af hardwareplatform og kodetype. Kontakt din Dell-salgsrepræsentant eller projektlederen på konfigurationsserviceprojektet for at få mere at vide om muligheder for placering af aktivmærke på understøttede systemer.
- Hvis det er relevant, skal kunden validere nøjagtigheden og verificere kravene ved at godkende og returnere den tekniske specifikationsblanket til Dell.
- Kunden leverer konsignerede tredjepartsprodukter (f.eks. aktivmærker) til Dell om nødvendigt.

Projektudvikling

- Hvis det er relevant, opretter konfigurationsserviceteknikeren tilpasning af aktivmærke eller CMOS i henhold til den tekniske specifikationsblanket.
- Konfigurationsservicen til mærkning af aktiver er testet i produktionsforløb.

Projektafslutning

- Kunden anbefales at bestille en kundekontrolenhed til at validere og kontrollere, at servicen til mærkning af aktiver opfylder dennes krav.
- Projektet er klar til mængdebestillinger.

Kundens ansvarsområder. Kunden skal:

- Levere alle nødvendige oplysninger til at udfylde aktivmærket, herunder, men ikke begrænset til, kundens samling af aktiver, hvis Dell opretter aktivmærket.
- Hvis det er relevant udfylde, kontrollere, godkende og returnere den tekniske specifikationsblanket.
- Hvis det er relevant kontrollere, at aktivmærket og de nødvendige datafelter er korrekt placeret på den tekniske specifikationsblanket.
- Hvis det er relevant assistere som anmodet af Dell i at indhente alle krævede eksportlicenser, der er nødvendige for at kunne gennemføre konfigurationsservicene.
- Overveje at bestille en kundekontrolenhed for at sikre, at servicen til mærkning af aktiver opfylder kundens krav.
- Hvis det er relevant, samarbejde med Dells indkøbsafdeling om at indhente de nødvendige overdragne (kundeejede) tredjepartsprodukter til Dell for at kunne imødekomme bestillingerne af understøttede Dell-systemer.



Krav til konfigurationservice til mærkning af aktiver:

- Aktivmærker fra Dell trykkes med sort blæk. Farvetryk er ikke muligt. Det er muligt at vælge mellem følgende størrelser af aktivmærker fra Dell:

USA:

1. Store 5" x 5"-mærker på mat, hvidt papir til påklæbning uden på systemæsker.
2. Mellemstore 1,5" x 3"-mærker på mat platinpolyester til påklæbning på systemenheder eller eksterne enheder.
3. Små 1" x 2"-mærker på platinpolyester i højglans til påklæbning på en systemenhed eller ekstern enhed.

Europa, Mellemøsten og Afrika (EMEA):

1. Store 127 x 80 mm-mærker på mat, hvidt papir til påklæbning uden på systemæsker.
2. Mellemstore 70 x 38 mm-mærker på mat platinpolyester til påklæbning på systemenheder eller eksterne enheder.
3. Små 50 x 25 mm-mærker på platinpolyester i højglans til påklæbning på en systemenhed eller ekstern enhed.

Asien, Stillehavsområdet, Japan (APJ):

1. Store 3" x 5"-mærker på mat, hvidt papir til påklæbning uden på systemæsker.
2. Mellemstore 1,5" x 2"-mærker og specielle 2" x 3"-mærker på platinpolyester i højglans til påklæbning på en systemenhed eller ekstern enhed.
3. Små 1" x 2"-mærker på hvid polyester i højglans til påklæbning på en systemenhed eller ekstern enhed.

Kina:

1. Store 76,2 x 50,0 mm-mærker på mat, hvidt papir til påklæbning uden på systemæsker.
2. Mellemstore 76,2 x 38,1 mm-mærker på platinpolyester i højglans til påklæbning på en systemenhed eller ekstern enhed.
3. Små 50,8 x 25,4 mm-mærker på platinpolyester i højglans til påklæbning på en systemenhed eller ekstern enhed.

- Kundeleverede (overdragne) aktivmærker skal trykkes på forhånd og perforeres til enkeltvis brug. I nogle verdensområder (såsom EMEA og APJ) skal de også forsynes med strekkode. Spørg projektlederen på dit konfigurationsserviceprojekt for at få mere at vide om lokale krav og begrænsninger vedrørende egne aktivmærker.

Ikke inkluderet i servicen til mærkning af aktiver:

- Fremskaffelse af licenser til tredjepartssoftwareprogrammer.
- Fysisk installation af hardware eller software, som ikke er relateret til servicen til mærkning af aktiver.
- Udskrivning af aktivmærker på kundens egne mærkematerialer.
- Alle aktiviteter, som ikke udtrykkeligt er angivet i dette servicebilag.



Bilag 3

Konfigurationsservicer til rapportering om aktiver

Serviceoversigt

Konfigurationsservicer til rapportering om aktiver ("servicen/servicer til aktivrapportering") er en praktisk og effektiv måde for kunden til at modtage regelmæssige rapporter med oplysninger om system og bestillinger. Rapporterne leveres til kunden med et interval, som kunden bestemmer (dagligt, ugentligt eller månedligt) enten som en kommaadskilt tekstfil eller et Microsoft® Excel-regneark.

Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

Processen for hvert konfigurationsserviceprojekt, som indeholder servicer til aktivrapportering, er som følger:

Projektinitiering

- Projektlederen for konfigurationsservicen eller Dells salgsmedarbejder arbejder sammen med kunden om at afdække kundens tekniske behov i den tekniske specifikationsblanket.
- Kunden validerer nøjagtigheden og verificerer kravene ved at godkende og returnere den tekniske specifikationsblanket til Dell.

Projektudvikling

- Konfigurationsserviceteknikeren udarbejder en rapport som beskrevet i den tekniske specifikationsblanket.

Projektafslutning

- Projektet er klar til mængdebestillinger.

Kundens ansvarsområder. Kunden skal:

- Oplyse e-mailadresserne, som rapporterne skal sendes til.
- Hvis det er relevant udfylde, kontrollere, godkende og returnere den tekniske specifikationsblanket.
- Hvis det er relevant assistere som anmodet af Dell i at indhente alle krævede eksportlicenser, der er nødvendige for at kunne gennemføre servicerne.
- Sikre, at servicen til aktivrapportering opfylder egne krav.

Servicekrav:

- Kunden modtager enten tomme aktivrapporter eller slet ingen, hvis der ikke er bestilt nogen systemer i løbet af rapporteringsperioden.
- Det er ikke alle rapportdatofelter, som er tilgængelige på alle systemer eller eksterne enheder. Få mere at vide om bestemte rapportfelter og tilgængeligheden heraf ved at spørge projektlederen på konfigurationsserviceprojektet.

Ikke indeholdt i servicer til aktivrapportering:

- Fremskaffelse af licenser til tredjepartssoftwareprogrammer.
- Fysisk installation af hardware eller software.
- Udskrivning af aktivmærker eller andre aktiviteter, som ikke udtrykkeligt er angivet i dette servicebilag.



Bilag 4

Konfigurationsservicer – hardwarekonfigurationsservice

Serviceoversigt

Hardwarekonfigurationsservicer er en praktisk og effektiv måde for kunden til at få installeret specielle hardwareprodukter ("konfigurationsservicedele") i understøttede Dell-systemer under produktionen af de nye understøttede Dell-systemer ("hardwarekonfigurationsservicen/erne"). Denne service indeholder muligvis også en udskiftningsservice til konfigurationsservicedele*, der giver kunderne mulighed for at få udskiftet konfigurationsservicedele, som er anskaffet og installeret af Dell på kundens understøttede Dell-systemer under den indledende produktion af systemet.

* Tilgængeligheden af denne udskiftningsservice til konfigurationsservicedele afhænger af kundens geografiske placering – få mere at vide om områdespecifikke begrænsninger/variationer ved at spørge projektlederen på konfigurationsserviceprojektet.

Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

Den indledende proces for hvert konfigurationsserviceprojekt, som indeholder hardwarekonfigurationsservicer, er som følger:

Projektinitiering

- Projektlederen for konfigurationsservicen eller Dells salgsmedarbejder kontakter kunden med henblik på at afdække dennes tekniske behov i den tekniske specifikationsblanket.
- Kunden validerer nøjagtigheden og verificerer kravene ved at godkende og returnere den tekniske specifikationsblanket til Dell.
- Kunden indvilliger i en konfigurationskontrol på to arbejdsdage ved anvendelse af servicen Online First Article. Kunden vil få et sikkert kundelogin, der vil udløbe dagen efter kl. 23:59, kundens lokale tid.
- Dell anskaffer konfigurationsservicedelene, eller kunden leverer konfigurationsservicedelene til Dell.
- Projektlederen på konfigurationsserviceprojektet samarbejder med interne Dell-teams, eller med kunden, om at etablere en lagerproces for konfigurationsservicedele.
- Hvis det er relevant, sender kunden de lovmæssige certificeringskrav vedrørende konfigurationsservicedelene (hvis kunden f.eks. modtager en lovmæssig certificering fra en leverandør, som leverer konfigurationsservicedele, videresender kunden certificeringen til Dell).

Projektudvikling

- Dell udfører en produktionstest for at bekræfte anvisningerne og scriptene for at muliggøre integration af konfigurationsservicedelene på fabrikken og eventuelt tilknyttede driverkørsler i overensstemmelse med den tekniske specifikationsblanket.

Projektafslutning

- Det anbefales, at kunden bestiller en kundekontrolenhed til inspektion eller anvender konfigurationskontrolservicen Dell Online First Article til at godkende sin konfiguration.
- Det er obligatorisk, at kunden godkender den korrekte funktion af konfigurationsservicedelene. DELL HAR IKKE NOGET ANSVAR FOR TAB ELLER GENDANNELSE AF DATA ELLER PROGRAMMER PÅ NOGEN KUNDESYSTEMER.
- Projektet er klar til mængdebestillinger.



Kundens ansvarsområder. Kunden skal:

- Fremskaffe tilstrækkelige mængder af konfigurationsservicedele (og tilknyttede softwarelicenser, efter behov) til Dell inden opstart af konfigurationsserviceprojektet, inklusive alle krævede drivere til konfigurationsservicedelene, for at disse kan virke korrekt.
- Bekræfte, at konfigurationsservicedelene fra kunden ikke indeholder personidentificerbare oplysninger, og at de opfylder gældende lovmæssige krav og certificeringer.
- Udfylde, kontrollere, godkende og returnere den tekniske specifikationsblanket
- Hvis det er relevant udfylde eksportcertifikatet for overholdelse, der bekræfter, at enhver konfigurationsservicedel kan blive eksporteret af Dell til et land uden for det, hvor konfigurationsservicedelene blev sendt til Dell.
- Assistere som anmodet af Dell i at indhente alle krævede eksportlicenser, der er nødvendige for at kunne gennemføre konfigurationsservicerne.
- Oprette, teste og bekræfte, at konfigurationsservicedelene fungerer i henhold til kundens behov på konfigurationen til det understøttede Dell-system, der købes. **DELL HAR IKKE NOGET ANSVAR FOR TAB ELLER GENDANNELSE AF DATA ELLER PROGRAMMER PÅ NOGEN KUNDESYSTEMER**
- For kundeindkøbte (konsignerede) konfigurationsservicedele deltage sammen med Dell igennem hele projektløbetiden for at sikre, at en tilstrækkelig mængde konsignerede konfigurationsservicedele leveres til Dell og for at kunne opfylde kundens nye ordre på understøttede Dell-systemer. For konfigurationsservicedele indkøbt af Dell deltage sammen med Dell igennem hele projektløbetiden for at levere kvartalsvise og årlige prognoser for enheder og for at sikre rigelige mængder til kundens nye ordre for understøttede Dell-systemer og kunders krav for udskiftning af konfigurationsservicedele under konfigurationsservicen.
- Overveje at bestille en kundekontrolenhed for at sikre, at hardwarekonfigurationsservicen opfylder kundens krav
- Kontrollere, at integrationen af konfigurationsservicedelene overholder gældende lokale og nationale love, bestemmelser og krav. Spørge projektlederen på konfigurationsserviceprojektet om eventuelle begrænsninger.

Ikke inkluderet i hardwarekonfigurationsservicen:

- Tilpasning eller konfiguration af nogen konfigurationsservicedele, som kunden har stillet til rådighed, eller som Dell har anskaffet på vegne af kunden.
- Funktionsdygtighed (dvs. ydeevne og/eller kompatibilitet) af nogen af konfigurationsservicerne ud over bekræftelse af, at konfigurationsservicedelene er installeret i henhold til den tekniske specifikationsblanket.
- Oprettelse af hardware drivere.
- Fejlfinding eller teknisk support vedrørende konfigurationsservicedele.
- Revisionsmæssige eller tekniske ændringer af det understøttede Dell-system for at imødekomme konfigurationsservicedele.
- Test af konfigurationsservicedelens kompatibilitet med kundens konfiguration eller afbildning.
- Alle aktiviteter, som ikke udtrykkeligt er angivet i dette servicebilag.

Udskiftningsservice og -support til konfigurationsservicedele

- Formålet med udskiftningsservicen til konfigurationsservicedele er at benytte næste arbejdsdag så vidt muligt i forbindelse med forsendelse af udskiftningsservicedele til kunderne. Levering næste arbejdsdag er som regel en mulighed, hvis kunden afgiver bestillingen om udskiftning pr. telefon inden kl. 16 i den pågældende tidszone. Hvis bestillingen afgives efter kl. 16 i den pågældende tidszone, afsendes udskiftningsservicedelen den følgende arbejdsdag og modtages af kunden den efterfølgende arbejdsdag. **LEVERING NÆSTE ARBEJDSDAG I FORBINDELSE MED UDSKIFTNINGSSERVICE TIL KONFIGURATIONSSERVICEDELE KAN IKKE GARANTERES.**



- Udskiftningsservicen til konfigurationsservicedele er begrænset til konfigurationsservicedele, der både er anskaffet og installeret af Dell i et understøttet Dell-system under produktionen af systemet og ved hjælp af hardwarekonfigurationsservicer. Konfigurationsservicedele, der er anskaffet af Dell, men IKKE er integreret i produktet under produktionen af systemet, er IKKE tilgængelige som del af udskiftningsservicen til konfigurationsservicedele.
- Nedenfor kan du læse, hvad udskiftningsservicen til konfigurationsservicedele indeholder og ikke indeholder. Dell forbeholder sig retten til uden varsel at ændre og opdatere disse lister over, hvad produktet indeholder og ikke indeholder.

Udskiftningsservice til konfigurationsservicedele – inklusioner

Udskiftningsservice til konfigurationsservicedele er tilgængelig for følgende konfigurationsservicedele:

Klient

- I/O-kort
- Interne kabler
- Harddiske fra tredjeparter
- Udtagelige harddiske fra tredjeparter
- Optiske drev fra tredjeparter
- NICS
- Kort (medie, audio, video, RAID)
- PCMCIA-sæt

Enterprise

- I/O-kort
- Digiboards
- NICS
- Harddiske fra tredjeparter
- Optiske drev fra tredjeparter (cd-rw, dvd, cd-rom)
- Kort (medie, audio, video, RAID)

Udskiftningsservice til konfigurationsservicedele – eksklusioner

Udskiftningsservice til konfigurationsservicedele er IKKE tilgængelig for følgende konfigurationsservicedele:

Klient

- Printere
- Scannere
- Routere
- Dokumentation
- Medier
- Sikkerhedsprodukter (f.eks. låse, kabler)
- Monitører, tastaturer, mus og højttalere fra tredjepart
- Medfølgende produkter (f.eks. håndledsstøtter, headset, dokumentation)
- Anskaffet hardware/reservedele
- Software
- POS-hardware
- BIOS-indstillinger/konfiguration
- Aktivmærkning
- Automatisk RAID
- BIOS-logoer

Enterprise

- Printere
- Scannere
- Netværksbroer, routere, hubs, adaptere og switche fra tredjepart
- Dokumentation
- Medier
- Sikkerhedsprodukter (f.eks. låse, kabler)
- Monitører, tastaturer, mus og højttalere fra tredjepart
- Medfølgende produkter (f.eks. håndledsstøtter, headset, dokumentation)
- Anskaffet hardware/reservedele
- Software
- POS-hardware
- BIOS-indstillinger/konfiguration
- Aktivmærkning
- Automatisk RAID
- BIOS-logoer



Udskiftningsproces for konfigurations servicedele

Forsendelse af konfigurations servicedele til udskiftning besluttet af Dell, efter at kunden og Dells tekniske supportteam har foretaget fejlfinding på det understøttede Dell-system med "rimelige bestræbelser". Hvis teknikeren afgør, at problemet skyldes en konfigurations servicedel, vil der blive sendt en udskiftningsdel til kunden som beskrevet i ovenstående afsnit, Udskiftnings service og support til konfigurations servicedele. Se følgende landespecifikke links for at få yderligere oplysninger om Dells tekniske supportprocesser:

- ABU: http://support.dell.com/support/topics/global.aspx/support/dellcare/contact_technical_support?c=us&l=en&s=gen
- EMEA: <http://support.euro.dell.com/support/index.aspx?c=ud&l=en&s=gen>
- APJ: Kontakt din projektleder for konfigurations servicen i forbindelse med APJ-mulighederne i konfigurations servicen for udskiftning af dele (begrænset tilbud)

Udskiftning af konfigurations servicedele kontra produktgaranti

Udskiftnings service til konfigurations servicedele er en kundeservice til udskiftning af dele, og den supplerer Dells hardwarekonfigurations service. Servicen supplerer desuden Dells garanti for understøttede Dell-systemer i form af ét kontaktsted i forbindelse med udskiftning af konfigurations servicedele. UDSKIFTNINGSSERVICE TIL KONFIGURATIONSSERVICEDELE UDGØR IKKE EN GARANTI.

Begrænsninger i udskiftnings service til konfigurations servicedele

- Udskiftnings servicen til konfigurations servicedele fås til konfigurations servicedele, der både er anskaffet og installeret af Dell i kundens understøttede Dell-system under den indledende produktion af systemet ved hjælp af hardwarekonfigurations services. Hvis kunden køber ikke-bundne dele, eller køber efter det indledende salg af systemet, vender garantidækningen tilbage til producentens garanti for den pågældende konfigurations servicedel.
- Udskiftnings service til konfigurations servicedele garanterer ikke en nøjagtig ens udskiftning af dele. Hvis branchens udbud og/eller produktlevetid påvirker levering af reservedelen, sender Dells garanticenter en lignende reservedel, som muligvis ikke er fra nøjagtig samme producent og/eller med samme varenummer. Konfigurations servicedele til udskiftning kan være nye eller restaurerede dele, såfremt gældende lokal lovgivning tillader det.
- Dækningsperioden for konfigurations service for udskiftning af dele er gældende lige så længe som varigheden af den oprindelige servicekontrakt for det understøttede Dell-system (3 år maksimalt, eller i henhold til den lokale lovgivning, hvis længere end 3 år).
- I nogle områder kan der blive pålagt ekstragebyrer for visse konfigurations servicedele. Spørg projektlederen på dit konfigurations serviceprojekt for at få mere at vide om lokale krav og begrænsninger.
- For at imødekomme udskiftningen af konfigurations servicedele benytter garanticenteret sig af den oprindelige producentens garanti, der gælder kundens konfigurations servicedele, hvis det er relevant.

BIOS-tilpasningsservicer

Serviceoversigt

BIOS-tilpasningsservicer giver kunden en praktisk og effektiv måde til at tilpasse Dells standardindstillinger for input/output ("BIOS") på nye understøttede Dell-systemer under produktionen (f.eks. mulighed for at "fastfryse" versionen af Dells standard-BIOS i en bestemt revision, eller mulighed for at promovere deres virksomheds logo i BIOS'en).



Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

Processen for hvert konfigurationsserviceprojekt, som indeholder BIOS-tilpasningsservicer, er som følger:

Projektinitiering

- Projektlederen for konfigurationsservicen eller Dells salgsmedarbejder arbejder sammen med kunden om at afdække kundens tekniske behov i den tekniske specifikationsblanket.
- Kunden validerer nøjagtigheden og verificerer kravene ved at godkende og returnere den tekniske specifikationsblanket til Dell.
- Sørg for at underrette Dell, hvis du ønsker at anvende servicen Dell Online First Article til godkendelse af din konfiguration.

Projektudvikling

- Konfigurationsserviceteknikeren udvikler scripts til at kunne fabriksindstille BIOS-brugertilpasningen.
- BIOS-brugertilpasningen testes under fabrikationsprocessen.

Projektafslutning

- Kunderne anbefales på det kraftigste at bestille en kundekontrolenhed til inspektion eller anvende konfigurationskontrolservicen Dell Online First Article til at godkende konfigurationen og godkende, at konfigurationsservicen BIOS-brugertilpasningsservice fungerer som designet og efter kundens behov.
- Projektet er klar til mængdebestillinger.

Kundens ansvarsområder

Kunden skal:

- Oprette, teste og verificere, at den ønskede BIOS-brugertilpasning fungerer i henhold til kundens krav på det understøttede Dell-system. **DELL HAR IKKE NOGET ANSVAR FOR TAB ELLER GENDANNELSE AF DATA ELLER PROGRAMMER RELATERET TIL KUNDENS BIOS-INDSTILLINGER.**
- Overveje at bestille en kundekontrolenhed for at sikre, at de tilpassede BIOS-indstillinger opfylder kundens krav.
- Sørg for at underrette Dell, hvis du ønsker at anvende servicen Dell Online First Article til godkendelse af din konfiguration. Kunden indvilliger i konfigurationskontrollen på to arbejdsdage. Kundens login vil udløbe dagen efter kl. 23:59, kundens lokale tid.
- Assistere som anmodet af Dell i at indhente alle krævede eksportlicenser, der er nødvendige for at kunne gennemføre konfigurationsservicen.
- Sende varemærke og/eller logo til Dell og dermed sikre, at Dell og Dell-partnere er fuldt autoriserede og/eller har tilladelse til at anvende dette varemærke og/eller logo i overensstemmelse med kundens krav.

Servicekrav:

- Dell udsender jævnligt BIOS-opdateringer. Obligatoriske BIOS-opdateringer gælder "fastfrosne" BIOS'er. Kunden må "genfastfryse" BIOS'en på det nye, opdaterede niveau.
- Ikke alle BIOS-brugertilpasninger er tilgængelige på alle understøttede Dell-systemer. Kunden bør kontakte projektlederen på konfigurationsserviceprojektet eller Dells salgsafdeling for at få oplysninger om specielle indstillinger for de forskellige systemer.

Ikke indeholdt i konfigurationsservice for BIOS-kundertilpasning:

- Fremskaffelse af licenser til tredjepartssoftwareprogrammer.
- Fysisk installation af hardware eller software, som ikke er relateret til BIOS-brugertilpasningsservicen.



- Oprettelse af brugertilpassede BIOS-indstillinger, der ligger uden for Dells standardiserede BIOS-indstillinger.
- Fejlfinding eller teknisk support til kundens afbildning med brugertilpassede BIOS-indstillinger.
- Test af kundespecifikke programmer eller hardware for kompatibilitet med kundens afbildning og brugertilpassede BIOS-indstillinger.
- Alle aktiviteter, som ikke udtrykkeligt er angivet i dette servicebilag.



Bilag 5

Konfigurationsservicer – Softwarekonfigurationsservicer

Serviceoversigt

Softwarekonfigurationsservicer hjælper kunden med installation af bestemte softwareprogrammer eller ændring af udvalgte operativsystemindstillinger i forbindelse med køb af nye understøttede Dell-systemer. Dells konfigurationsserviceprocesser procesvaliderer og tester softwareprograminstallationen og operativsystemindstillinger under fremstillingsprocessen således, at kundens softwareprogrammer og operativsystemindstillinger er installeret i kundens understøttede Dell-systemer i forbindelse med deres fabrikation.

Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

Processen for hvert konfigurationsserviceprojekt, som indeholder softwarekonfigurationsservicer, er som følger:

Projektinitiering

- Hvis det er relevant, arbejder projektlederen for konfigurationsservicen eller Dells salgsmedarbejder sammen med kunden om at afdække kundens tekniske behov i den tekniske specifikationsblanket. Hvis det er relevant, skal kunden validere nøjagtigheden og verificere kravene ved at godkende og returnere den tekniske specifikationsblanket til Dell. Kunden indvilliger i en konfigurationskontrol over to arbejdsdage ved anvendelse af servicen Online First Article. Kunden vil få et sikkert kundelogin, der vil udløbe dagen efter kl. 23:59, kundens lokale tid.

Projektudvikling

- Hvis det er relevant, udvikler konfigurationsserviceteknikeren konfigurationsserviceprojektet således, at det er muligt at fabriksindlæse kundens software- og operativsystemindstillinger efter kundens ønsker.

Projektafslutning

- Produktionsprocesserne har til formål at hjælpe kunden med at sikre, at dennes software- og operativsystemindstillinger er installeret i henhold til producentens specifikationer.
- Projektet er klar til mængdebestillinger.

Kundens ansvarsområder

Kunden skal:

- Oprette, teste og verificere, at softwareprogrammet og operativsystemindstillingen fungerer i henhold til kundens behov på den/de understøttede hardwareplatform(e), der skal indkøbes.
- Hvis det er relevant udfylde, validere rigtigheden og verificere kravene ved at godkende og returnere den tekniske specifikationsblanket til Dell.
- Sørg for at underrette Dell, hvis du ønsker at anvende servicen Dell Online First Article til godkendelse af din konfiguration. Kunden indvilliger i konfigurationskontrollen på to arbejdsdage. Kundens login vil udløbe dagen efter kl. 23:59, kundens lokale tid. Under de indledende stadier af konfigurationsserviceprojektet udfylde eksportoverensstemmelsescertifikatet til Dell, der bekræfter, at afbildningen fra kunden må eksporteres af Dell til et land uden for det land, hvorfra afbildningen blev sendt til Dell.
- Medmindre operativsystemet er Dell OEM, skal kunden medsende produkt nøglen til operativsystemet.



Servicekrav:

- Softwareinstallation er tilgængelig for systemer, der er bygget ved hjælp af Dells fabriksinstallerede operativsystemer (såsom alle ikke-forbrugerbaserede Microsoft Windows-operativsystemer). Kunden skal bekræfte med sin konfigurationsserviceprojektleder, at servicemulighederne inkluderer kundens ønskede Dell-fabriksinstallerede operativsystem.
- Servicen skal anvende kundens krævede operativsystemindstillinger for systemer, der udelukkende er bygget ved brug af Microsoft Windows OEM-operativsystemer.

Ikke inkluderet i softwarekonfigurationservices:

- Test af softwareprogrammer for kompatibilitet med systemet.
- Softwareprograminstallation eller operativsystemkonfiguration på en kundeleveret afbildning.
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag.



Bilag 6

Konfigurationsservicer – Standardkonfigurationsservice

Serviceoversigt

Standardkonfigurationsservicerne giver kunden mulighed for at modtage understøttede Dell-systemer, der er konfigureret ved hjælp af kundens købte service uden at oprette en formel projektanmodning eller opfylde de minimale systemkrav. Disse servicer er udviklet på forhånd til at blive anvendt på kundens understøttede Dell-systemer under produktionen. Tilgængelige standardkonfigurationsservicer inkluderer: aktivmærker, rapport over aktiver, BIOS-indstillinger, partitionering af harddisk, operativsystemindstillinger og installation af programmer.

Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

For at bestille en standardkonfigurationsservice skal kunden vælge den relevante service på Dells website. Kunden kan også bede en salgsrepræsentant hos Dell om at føje den relevante service til bestillingen. Følgende standardkonfigurationsservicer er tilgængelige:

Standardmærkning af aktiver

En mærkat påsat computeren på hvilken er påtrykt information om computeren, såsom: servicekode, modelnummer osv. Følgende aktivmærker er tilgængelige:

- Grundlæggende garanti – inkluderede felter: servicekode, kode for ekspresservice, ordrenummer, Dells kontaktoplysninger for support
- ProSupport – inkluderede felter: servicekode, kode for ekspresservice, ordrenummer, kontaktoplysninger for Dell ProSupport
- MAC-adresse – inkluderede felter: servicekode og MAC-adresse
- Systemoplysninger – inkluderede felter: servicekode, kode for ekspresservice, model, fabrikationsdato, MAC-adresse, processorhastighed, hukommelse

Ordreoplysninger – inkluderede felter: servicekode, kode for ekspresservice, ordrenummer, fabrikationsdato

STOP-mærkning

Sikkerhedsmærkning for udstyr, der er beskyttet mod tyveri via det internationale STOP-registreringssystem, som gør gensalg af stjalne materialer vanskeligt og måske endda umuligt

Standardrapportering om aktiver

Standardservicen for aktivrapportering genererer en prædefineret rapportering, der giver detaljer om system- og ordreinformation. Denne rapport sendes i første omgang til kunden via e-mail som et vedhæftet Excel-regneark (.xls). Felter inkluderet i denne aktivrapportering: kontonummer, aktivmærke (efter behov), chassisbeskrivelse, chassistype, firmanavn, computernavn, CPU, forsendelsesadresse 1, forsendelsesadresse 2, forsendelsesadresse 3, by, stat, postnummer, land, kundens navn, kundenummer, Dells servicekode, ekspresservicekode, størrelse på harddisk, installeret OS, MAC-adresse 1, MAC-adresse 2, MAC-adresse 3, fabrikationsdato, model, ordrenummer, PO-nummer, processorhastighed, afsendelsesdato, garantiudløb 3 år, garantiudløb 4 år, eller garantiudløb 5 år.



Systemkonfiguration – BIOS-indstillinger

Der kan bestilles følgende BIOS-indstillinger (nogle indstillinger kan måske ikke bestilles til visse platforme i specielle kombinationer):

- AC Power Recovery – AC Power Recovery bestemmer, hvad der sker, når vekselstrømmen genetableres til systemet.
- Virtualization – Aktiverer eller deaktiverer VMM (Virtual Machine Monitor) til at udnytte de ekstra hardwarefunktioner, der leveres af Intel Virtualization teknologi til direkte I/O.
- SpeedStep – Gør det muligt at aktivere eller deaktivere Intels SpeedStep-funktion. SpeedStep gør det muligt for processoren at imødekomme direkte behov for ydeevne for den igangværende operation, samtidig med at strømforbruget og varmespredningen minimeres.
- Wake-On-LAN – Denne funktion gør det muligt for computeren at starte op fra slukket tilstand, når den udløses ved et specielt LAN-signal.
- Bluetooth – Gør det muligt at deaktivere den trådløse Bluetooth-enhed. Standardindstillingen er aktiveret.
- Boot Sequence – Startrækkefølge bestemmer, hvilken datalagringsenhed der skal bruges til at starte computeren. Datalagringsenheden inkluderer harddiske, cd'er, dvd'er og USB-flashdrev.
- TPM Security – Tillader Trusted Platform Module at blive aktiveret under starttest. Fabriksindstillingen er deaktiveret.
- NIC On W/PXE – Tillader computeren at starte fra en server eller et netværk forud for opstart af operativsystemet på den lokale harddisk.
- Fastboot – Tillader opstartsprocessen at speede op ved at springe nogle tests over.
- WiFi – Denne indstilling gør det muligt at deaktivere Wi-Fi-enheden. Standardindstillingen er aktiveret.

Systemkonfiguration – Harddiskpartitionering

Hovedharddisken i et system kan partitioneres til følgende størrelser:

- 50 % Primær partition
- 80 % Primær partition
- 90 % Primær partition

Systemkonfiguration – Installation af programmer

Dells konfigurationservices vil installere og validere softwareprograminstallationen under fabrikationsprocessen for understøttede Dell-systemer. De følgende softwareprogrammer er tilgængelige for fabriksinstallation:

- Absolute – software der vedvarende sporer og sikrer computersystemer. Computere kan fjernstyres sikkert og sikre, at overholdelsesprocesserne er korrekt implementeret og idriftsat.

Systemkonfiguration – Operativsystemindstillinger

Strømforsyningsindstillingerne i et system kan indstilles til følgende strømstyringsplaner:

- Balanceret – på batteristrøm: systemet vil dæmpe lyset i skærmen efter 2 minutter, slukke for skærmen efter 5 minutter, sætte systemet i dvaletilstand efter 15 minutter og indstille planens lysstyrke til 20 %. Ved netstrømforsyning: systemet vil dæmpe lyset i skærmen efter 5 minutter, slukke for skærmen efter 10 minutter, sætte systemet i dvaletilstand efter 30 minutter og indstille planens lysstyrke til 100 %.
- Energibesparelse – på batteristrøm: systemet vil dæmpe lyset i skærmen efter 1 minut, slukke for skærmen efter 2 minutter, sætte systemet i dvaletilstand efter 5 minutter og indstille planens lysstyrke til 20 %. Ved netstrømforsyning: systemet vil dæmpe lyset i skærmen efter 2 minutter, slukke for skærmen efter 3 minutter, sætte systemet i dvaletilstand efter 10 minutter og indstille lysstyrken i plan til 100 %.



- Energibesparelse – på batteristrøm: systemet vil dæmpe lyset i skærmen efter 1 minut, slukke for skærmen efter 2 minutter, sætte systemet i dvaletilstand efter 10 minutter og indstille planens lysstyrke til 20 %. Ved netstrømforsyning: systemet vil dæmpe lyset i skærmen efter 2 minutter, slukke for skærmen efter 5 minutter, sætte systemet i dvaletilstand efter 15 minutter og indstille planens lysstyrke til 100 %.
- Høj ydeevne – på batteristrøm: systemet vil dæmpe lyset i skærmen efter 5 minutter, slukke for skærmen efter 10 minutter, aldrig sætte systemet i dvaletilstand og indstille planens lysstyrke til 100 %. Ved netstrømforsyning: systemet vil dæmpe lyset i skærmen efter 10 minutter, slukke for skærmen efter 15 minutter, aldrig sætte systemet i dvaletilstand og indstille planens lysstyrke til 100 %.

Servicekrav:

- Softwareinstallation er tilgængelig for systemer, der er bygget ved brug af Dell-fabriksinstallerede operativsystem Microsoft Windows OEM Professional.
- Operativsystemindstillinger er tilgængelige for systemer, der er bygget ved brug af Microsoft Windows.

Ikke inkluderet i standardkonfigurations servicen:

- Test af softwareprogrammer for kompatibilitet med systemet.
 - Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag.
-



Bilag 7

Konfigurationsservice – Chrome-tilmelding

Serviceoversigt

Chrome-tilmelding er kun tilgængelig via CFS, vil udpakke hver enhed, manuelt tilmelde hver enhed til kundens domæne, opdatere Chrome OS til den senest kendte version og forberede enheden til forsendelse til kunden.

Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

Processen for hvert konfigurationsserviceprojekt, som indeholder Enterprise Enrollment er som følger:

Projektinitiering

- Hvis det er relevant, arbejder projektlederen for konfigurationsservicen eller Dells salgsmedarbejder sammen med kunden om at afdække kundens tekniske behov i den tekniske specifikationsblanket. Hvis det er relevant, skal kunden validere nøjagtigheden og verificere kravene ved at godkende og returnere den tekniske specifikationsblanket til Dell. Kunden indvilliger i en konfigurationskontrol over to arbejdsdage ved anvendelse af servicen Online First Article. Kunden vil få et sikkert kundelogin, der vil udløbe dagen efter kl. 23:59, kundens lokale tid.

Projektafslutning

- Produktionsprocesserne har til formål at hjælpe kunden med at sikre, at dennes software- og operativsystemindstillinger er installeret i henhold til producentens specifikationer.
- Projektet er klar til mængdebestillinger.

Kundens ansvarsområder:

Kunden skal:

- Bekræfte at et Google-domæne og en administrationskonsol er etableret i deres virksomhed eller organisation.
- Bekræfte, at kundens domæneprofil er etableret og er klar til udrulning.
- Levere de nødvendige loginoplysninger for godkendelse af tilmelding:
 - Google e-mail (brugernavnet)
 - Adgangskode
- Hvis det er relevant udfylde, validere rigtigheden og verificere kravene ved at godkende og returnere den tekniske specifikationsblanket til Dell.
- Sørge for at underrette Dell, hvis du ønsker at anvende servicen Dell Online First Article til godkendelse af din konfiguration. Kunden indvilliger i konfigurationskontrollen på to arbejdsdage. Kundens login vil udløbe dagen efter kl. 23:59, kundens lokale tid.

Ikke inkluderet i tilmeldingskonfigurationssejviceer:

- Test af softwareprogrammer for kompatibilitet med systemet.
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag
- En søgning efter operativsystemopdateringer er inkluderet på behandlingstidspunktet – men efterfølgende opdateringer sker på kundens website



Bilag 8

Konfigurationsservicer – fabriksklargøring

Giver kunder mulighed for at forudindlæse deres systemadministrationsfiler i Dell-fabrikken for at reducere klargøringstiden ved skrivebordet.

Serviceoversigt

Klargøring af konfigurationsservicer hjælper en kunde med at konfigurere et rent Windows Professional-operativsystem med tredjepartssoftwareagenter til klargøring og indsendelse af den klargøringspakke, der skal bruges til installation af kundeleveret indhold gennem Dells standardinlinefabriksproces. Tredjepartssoftware til klargøring giver kunden mulighed for automatisk at tilmelde aktiver via en metode til eksport af programmer, opdateringer og politikker i en enkelt klargøringspakke (PPKG) og de nødvendige komponenter for at tillade den inlinefabriksbaserede klargøringsproces, der minimerer slutbrugerens nedetid og fjerner behovet for en stor mængde datatrafik fra slutbrugerens lokaliteter.

Dette tilbud gør det muligt at sende systemer direkte til kundeslutbrugeren og automatisk tilmelde enheden i kundens tredjepartssoftwarebrugergruppe for at klargøre systemet i kundens miljø.

Dells konfigurationsserviceprocesser validerer og tester kundens klargøringspakkefil og indlæser den under fremstillingsprocessen, hvilket muliggør, at kundens indholdsimplicering kan anvendes i kundens understøttede Dell-systemer, mens de bliver fabrikeret.

Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

Processen for hvert konfigurationsserviceprojekt, som indeholder klargøring, er som følger:

Projektinitiering

- Projektlederen for konfigurationsservicen samarbejder med kunden om at afdække kundens tekniske behov i det tekniske specifikationsdokument.
- Kunden validerer nøjagtigheden og verificerer kravene ved at godkende og returnere det tekniske specifikationsdokument til Dell.
- Kunden evaluerer, godkender og returnerer eksportcertifikatet for overholdelse til Dell og bekræfter dermed, at den klargøringspakke, kunden har indsendt, kan blive eksporteret af Dell til et land uden for det, hvor klargøringspakken blev sendt til Dell. Der kræves et eksportcertifikat inden start af det første konfigurationsserviceprojekt.
- Kunden leverer klargøringspakken til Dell. Klargøringspakken bliver indsendt til Dell med File Transfer Application.

Projektudvikling

- Hvis det er relevant, udvikler konfigurationsserviceudvikleren konfigurationsserviceprojektet således, at det er muligt at fabriksindlæse kundens klargøringspakke med det valgte Windows Professional-operativsystem (som angivet ovenfor) og at opsætte alle andre CS-brugertilpasninger, som kunden ønsker.
- Klargøringspakken valideres og testes under Dells fabrikationsproces, hvilket sikrer, at kundens klargøringspakke kan indlæses korrekt under den første systemopbygning.

Projektafslutning

- Fabrikationsprocesserne sikrer, at kundens klargøringspakke installeres, som den blev leveret til Dell.
- Projektet frigives til opfyldelse af ordrer.



Kundens ansvarsområder. Inden fremsendelse af hver klargøringspakke til Dell skal kunden:

- Bevare en kopi af en sådan klargøringspakke og alle kundedata eller programmer, der bruges i forbindelse med udvikling og fremsendelse af klargøringspakken. DELL KAN IKKE HOLDES ANSVARLIG FOR TAB ELLER GENDANNELSE AF DATA ELLER PROGRAMMER PÅ NOGEN SOM HELST KLARGØRINGSPAKKE ELLER PÅ NOGEN SOM HELST UNDERSTØTTEDE HARDWAREPLATFORME.
- Bruge tredjepartsklargøringskonsollen til at oprette, teste og verificere, at klargøringspakken fungerer i henhold til kundens behov på den/de understøttede hardwareplatform(e), der skal indkøbes. Dell er ikke ansvarlig for tilgængeligheden eller ydeevnen af tredjepartsklargøringskonsollen, og separate vilkår fra udgiveren af tredjepartsklargøringssoftwaren regulerer kundens forpligtelser og rettigheder i forhold til tredjepartsklargøringskonsollerne.
- Kontrollere, at hver enkelt klargøringspakke indeholder alle nødvendige programmer og politikker.
- Kontrollere, at klargøringspakken ikke indeholder personidentificerbare oplysninger.
- Hvis det er relevant udfylde, validere rigtigheden og verificere kravene ved at godkende og returnere det tekniske specifikationsdokument til Dell.
- Sørge for, at kunden er i besiddelse af en korrekt licens fra den relevante udgiver af tredjepartsklargøringssoftwaren til at få adgang til og bruge servicerne og tredjepartsklargøringskonsollen og -softwaren.
- Kontrollere, at licenseringen er på plads for al software i klargøringspakken.
- Kontrollere, at konsollen er konfigureret til at tilmelde systemer automatisk.
- Kunden leverer klargøringspakken til Dell. Klargøringspakken bliver indsendt til Dell med File Transfer Application.

Servicekrav:

- Klargøringspakken skal oprettes ved hjælp af tredjepartsklargøringskonsollen. Der må ikke anvendes andre værktøjer til denne proces.
- Konfigurationsserviceklargøring er kun tilgængelig for visse tredjepartsoperativsystemer som fastsat af Dell. Kontakt projektlederen for konfigurationsserviceprojektet vedrørende muligheden for at bruge understøttede operativsystemer og versioner.
- Klargøringspakken skal valideres på en understøttet hardwareplatform for de konfigurationer, der skal købes. Hvis kunden ikke har den specifikke understøttede hardwareplatform/konfiguration, kan kunden købe et udviklingssystem til brug ved bygning og test af den relevante klargøringspakke.

Ikke indeholdt i klargøring af konfigurationsservicer:

- Anskaffelse eller indhentning af licenser til tredjepartssoftware, operativsystemer eller andre elementer indeholdt i en klargøringspakke.
- Fysisk installation af hardware eller software, som ikke er relateret til denne konfigurationsserviceklargøring.
- Oprettelse af en klargøringspakke.
- Fejlfinding eller teknisk support til oprettelse af en klargøringspakke.
- Test af kundespecifikke programmer eller hardware for kompatibilitet med klargøringspakken.
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag.



Bilag 9

Konfigurationsservicer – Connected Configuration

Serviceoversigt

Dell Connected Configuration-servicen giver mulighed for at placere en forekomst af kundens Systems Management Software ("kundeimplementeringsløsning") internt i Dells faciliteter via en sikker internetforbindelse. Kunden får direkte adgang til enten et virtuelt eller fysisk hostet miljø i Dells faciliteter, hvor kunden kan gemme og vedligeholde kundens implementeringsløsning. Kunden vil også være i stand til at udføre konfigurationsopgaver på Dells faciliteter, der ellers kun ville kunne udføres, når systemet er modtaget af kunden og forbundet til kundenetværket.

Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

Connected Configuration-servicen arbejder sammen med andre understøttede servicer i denne servicebeskrivelse og kan købes til udvalgte Dell Precision-, OptiPlex-, Latitude- og XPS-notebook-systemer. Kundens implementeringsløsning bliver hostet i et Dell-konfigurationscenter og bliver forbundet til kundens netværk via en sikker tunnel. Den sikre forbindelse bliver tilbudt som en gateway mellem kundens miljø og Dells/leverandørens produktionsmiljø, med mulighed for en maksimal båndbredde på 5 megabit/sek. Kunden kan gøre brug af den sikre tunnel til at foretage yderligere brugertilpasninger af andre implementeringsmuligheder, herunder, men ikke begrænset til, kryptering og andre sikkerheds- og adgangsmæssige funktioner og rollebaseret administration, Active Directory-opsporing og andre netværk, database- og sikkerhedskonfigurationer. Implementeringsprocessen bliver begrænset til maksimalt fire (4) timers behandlingstid og ti (10) minutters teknisk support til start og fuldførelse af automatisk opgavesekvens pr. konfigureret enhed. Ordreopfyldelseskapaciteten bliver beregnet på grundlag af kundens forventede enhedsvolumen og kapaciteten af kundens implementeringsløsning, som defineret i koordination med Dell under områdeafgrænsningsprocessen. Dette omfatter den gennemsnitlige tid for implementering pr. enhed, og det maksimale antal enheder der kan implementeres samtidigt. Servicen afhænger af Dells validering af kundens foreslåede løsning til operativsystemimplementering. Som en del af valideringen samarbejder Dell med kunden om at indsamle og analysere oplysninger fra kundens miljø, der er relevant for deres operativsystemklargøringsproces.

Implementeringsløsningen kan etableres ved hjælp af kundens fysiske hardware eller som en virtuel maskine. Den fysiske hardwareløsning giver kunden mulighed for at få deres implementeringsløsning og relateret kundejet hardware integreret i Dells konfigurationscenter/-centre. Løsningen med en virtuel maskine giver kunden mulighed for at oprette en Virtual Hard Disk (VHD) for deres implementeringsmiljø og sende den til Dell, så den kan blive indlæst på en hostinginfrastruktur designet og vedligeholdt af Dell.

Kundens ordrer gennemføres via Dells salgsproces og gennemløber Dells standardfremstillingsproces. Ved yderligere understøttede servicer vil kundens valg finde sted i fremstillingsprocessen og er uden for Connected Configuration-servicen.

Kunden skal på anmodning forsvare, kompensere og holde Dell skadesløs i forhold til et hvilket som helst krav eller sagsanlæg, der måtte opstå grundet en kundehandling vedrørende konfigurationen af de understøttede Dell-systemer ved hjælp af den sikre forbindelse og Connected Configuration-servicen eller kundens eventuelle manglende opfyldelse af vilkårene, betingelserne og kundeansvarsområderne som angivet i nærværende servicebeskrivelse. Kunden anerkender og accepterer hermed, at Dell er bemyndiget til at træffe alle rimelige foranstaltninger for at beskytte de fysiske aktiver eller hvilket som helst andet aspekt i IT-miljøet for Dell og/eller eventuelle tredjeparter, der kan blive påvirket af en sikkerhedstrussel forårsaget af kunden i Dells eller tredjeparters fysiske aktiver eller IT-miljø(er).



Yderligere bestemmelser

Servicen udføres muligvis uden for det land, hvor kunden og/eller Dell har adresse. Fra tid til anden og i overensstemmelse med vilkårene i aftalen mellem Dell og kunden er Dell berettiget til lejlighedsvis at foretage ændringer vedrørende det sted, hvor en service udføres, og/eller den part, der udfører servicen. Dell er dog fortsat ansvarlig i forhold til kunden for at levere den aftalte service. Hvis en af de volumetriske antagelser, der er brugt af Dell og kunden til at omfatte ethvert Connected Configuration Service-projekt, i høj grad befinder sig uden for de etablerede krav for at fuldføre servicen (inklusive kundens forventede enhedsvolumener, gennemsnitlig tid til implementering pr. enhed, maksimale enheder, der kan implementeres samtidigt ved brug af kundens implementeringsløsning og/eller konfigurationsfaktorer, der kræver ekstra tid på opgaven), kan Dell muligvis justere prisfastsættelse og opfyldelsesevne for at afspejle sådanne ændringer.

Kunden anerkender og accepterer, at kunden er dataansvarlig og dataeksportør for alle data opbevaret i fysisk hardware, drev, enhver anden hostet virtuel maskine eller andre komponenter leveret af kunden til Dell ("kundeimplementeringsløsning"), systemadministrationssoftware brugt af kunden i forbindelse med servicen ("kundehardware") eller kundeindhold (defineret herunder), som relevant, idet data kan være defineret af hvert enkelt land, herunder, men ikke begrænset, til den Europæiske Union (EU), og Dell er databehandler for kunden i henhold hertil under sin udførelse af servicen. Kunden anerkender og accepterer, at kunden er ansvarlig for overensstemmelse med gældende lovgivning om beskyttelse af personlige oplysninger i det pågældende land som dataansvarlig og dataeksportør, og at Dell som databehandler er ansvarlig for overensstemmelse med gældende lovgivning om beskyttelse af personlige oplysninger i det pågældende land. Kunden skal holde Dell skadesløs ved brud på kundens forpligtelser med hensyn til overholdelse af gældende lovgivning om beskyttelse af personlige oplysninger i de enkelte lande, og for enhver mangel i opfyldelse af sine forpligtelser i henhold til eventuelle gældende bestemmelser som angivet i kundeaftalen om køb af understøttede Dell-systemer og services. Dell er ikke forpligtet til at levere og kan afslutte service(r) ved kundens overtrædelse af overensstemmelser i henhold til kundeaftalen, og Dell er ikke ansvarlig for skader som følge af kundens overtrædelse. Alternativt, kan kunden pådrage sig ekstra gebyrer og omkostninger for forbrugt tid eller materialer, tab eller beskadigelser som Dell eller dennes leverandører har pådraget sig. Kunden skal omgående give Dell besked og samarbejde med Dell i god tro for at løse ethvert relateret problem, hvis der er en forsømmelse, defekt, mangel eller andet problem i forbindelse med overholdelsen af forpligtelserne i henhold til gældende lovgivning om beskyttelse af personlige oplysninger og alle relaterede bestemmelser i aftalen.

I tilfælde af, at kunden har forårsaget problemer eller fejl, der forhindrer Dell i at udføre servicen i facilitetsmiljøet inden for den tildelte tidsramme, koordinerer Dell med kunden om at sende de pågældende enheder "som de er" fra fejlkilden eller fra en forenklet opgavesekvens inden fejlkilden. Kunder, der modtager "som de er"-enheder, er ansvarlige for fuldførelsen af enhedernes konfiguration, der vil blive udført af kunden og i kundens miljø. Forsinkelser af fremtidige ordrer kan forekomme, hvis Dell ikke får en bekræftelse på løsningen af fejl retur.

Ikke-omfattede services

De følgende aktiviteter er ikke en del af servicen:

- At Dell udarbejder nogen form for opgavesekvens, afbildning eller noget andet kundeindhold ("kundeindholdet") på vegne af kunden
- At Dell understøtter eller vedligeholder kundens implementeringsløsninger og software, forudsat at den del af kundens implementeringsløsning, der har tilknyttet en aktiv Dell-support- og vedligeholdelseskontrakt, vil blive serviceret af Dell i henhold til den aktive Dell-support- og vedligeholdelseskontrakt
- Datamigrationsservices
- Udvikling af enhver form for intellektuelle ejendomsrettigheder, der udelukkende er oprettet for kunden
- Forhåndsklargøring af klientsystemets aktivdata
- Løsning af problemer eller fejl i forbindelse med kundens implementeringsløsning
- Enhver anden aktivitet, som ikke er udtrykkeligt angivet i denne servicebeskrivelse.

Denne servicebeskrivelse giver ikke kunden nogen garantier i tillæg til garantierne under hovedserviceaftalens eller en anden aftales gældende betingelser.



Connected Configuration-kundeansvarsområder og tekniske krav

Kunden skal opfylde eller overgå følgende krav og ansvarsområder for at købe, aktivere og udnytte en af serviceløsningerne, der er baseret på fysisk hardware eller en virtuel maskine. Enhver form for brist i kundens leverance af krævede punkter eller krævede opgaver forbundet med Connected Configuration kan forsinke eller forhindre Dell i at udføre servicen.

I tilfælde af at en "kundeslutbruger" benytter tredjeparter (f.eks. entreprenører, agenter, systemintegratorer og/eller Channel-partnere), henviser "kunde-partner" til tredjepart, der benyttes af "kundeslutbrugeren" ("kundeslutbruger").

- Kunde-partners ansvar (hvis relevant):
 - Meddele skriftligt alle de kundeansvar, der er beskrevet heri, til kundens slutbruger.
 - Tilgodese enhver kommunikation, opsætning af instruktioner eller udpege Dell Services til at arbejde direkte med kundeslutbrugeren.
 - Anskaffe eller få kundeslutbrugeren til at levere forsendelser, der kræves for at fuldføre servicen (kundearbejdsinstruktioner, dokument for VPN-kunde-krav, kundeimplementeringsløsning [fysisk eller virtuel] osv.).
- Kunden skal udpege en enkelt kontaktperson ("kunde-kontakt") og tekniske kontaktpersoner ("tekniske kontakter") som krævet for at understøtte oprettelsen og vedligeholdelsen af hvert enkelt regionalt Connected Configuration-miljø.
- Kontaktpersonerne skal have en praktisk viden om de infrastrukturkomponenter, der skal overvejes under servicerne, og vil levere support, herunder, men ikke begrænset til, følgende:
 - Kunde-kontakten vil have myndighed til at handle på kundens vegne i alle servicehenseender, herunder at give de relevante personer inden for kundens organisation besked om problemer samt finde løsninger på modstridende behov.
 - Kunde-kontakten skal sikre, at al kommunikation mellem kunden og Dell, herunder alle spørgsmål eller anmodninger om omfang, foretages via den relevante Dell-projektleder.
 - Kunde-kontakten vil levere rettidig adgang til tekniske og forretningsmæssige kontaktpersoner samt nødvendige data/oplysninger til formål, som er relateret til servicens omfang.
 - Kunde-kontakten vil sikre deltagelse fra kundens nøglepersoner ved nødvendige møder og leverancepræsentationer.
 - Kunde-kontakten skal indhente og levere nødvendige projektkrav, oplysninger, data, beslutninger og godkendelser.
- Kunden er ansvarlig for at levere eventuel hardware og/eller software, der kræves for at muliggøre en passende og sikker implementeringsløsning som defineret i koordination med Dell under processen med løsningsafgrænsning. Den definerede løsning skal understøtte forventet klientsystemimplementeringsvolumen.
- Kunden leverer én (1) konfigureret implementeringsløsning for hvert regionalt Dell konfigurationscenter, hvor Connected Configuration-servicene bliver opfyldt, herunder: kundehardware og/eller kundesoftware og/eller alt kundeindhold.
- Kunden er ansvarlig for al vedligeholdelse, sikkerhed, administration, overvågning og support af kundens software og/eller hardware, og kunden accepterer, at support- og vedligeholdelsesproblemer relateret til kundens software og/eller hardware vil fraskrive Dell ansvaret for sine forpligtelser til at udføre servicen, indtil sådanne support- og vedligeholdelsesproblemer er løst.
- Kunden vil implementere og vedligeholde et sikkert netværk mellem kundenetværket og hvert enkelt Dell-konfigurationscenter. Den sikre netværksforbindelse skal opfylde (eller overgå) Dells site-to-site-sikkerhedskrav for VPN-forbindelser.



- Kunden er ansvarlig for installation og administration af en PXE-implementeringsproces (Preboot Execution Environment), der sikrer, at en sådan proces kan fuldføres i løbet af fire (4) timer og begrænser den indledende tekniske interaktion til maksimalt ti (10) minutter med henblik på at starte og fuldføre klientsystemimplementeringen.
 - Kundens ansvarsområder er:
 - Opsætning af PXE-bootmiljø
 - Test/validering af klienthardwareplatforme, som skal købes. Før overgangen til den eller de nye klienthardwareplatforme skal kunden købe disse uden servicen og udføre integration og test af en eller flere nye modeller og driverpakker i kundens løsning til implementering af operativsystemet. Operativsystemet skal leveres af kundens løsning til implementering af operativsystemet (implementering helt fra bunden). Der kan ikke være nogen afhængighed af at kræve et eksisterende operativsystem/en afbildning på systemet.
 - Klienthardwareplatforme uden netværksport (RJ-45) på systemet skal validere PXE-implementeringsprocessen ved hjælp af en USB-til-NIC-netværksadapter, der er godkendt af Dells konfigurationscenter. Support til specifik netværksadapter skal bekræftes af din projektleder for konfigurationsservicen.
- Kunden er ansvarlig for at levere og vedligeholde arbejdsinstruktioner til implementering af klientoperativsystemet, herunder de nødvendige trin til at starte implementeringen af klientoperativsystemet, instruktioner, der tydeligt angiver, når implementeringen af operativsystemet er fuldført, trin til systemlukning inden forsendelse og fejlfindingstrin der skal udføres i tilfælde af fejl under kundens systemimplementering.
 - Arbejdsinstruktioner til implementering af klientoperativsystemet skal indeholde klare instruktioner og screenshots til Dells fabriksteknikere for at starte og bekræfte en vellykket gennemførelse af din implementering.
 - Kundens opgavesekvens og arbejdsinstruktioner skal indeholde en "Gennemført-skærm" som en af de sidste opgaver i opgavesekvensen. Denne dialogboks "Gennemført-skærm" er en kvalitetskontrol for fabriksteknikerne og bekræfter en vellykket gennemførelse. Denne "Gennemført-skærm" skal forblive på skærmen, indtil en tekniker udfører en handling.
- Kunden vil holde kundeimplementeringsløsningen og systemimplementeringen, driver- og operativsystemopdateringer opdateret, og sikre at indhold, der kræves til klientsystemimplementeringer, er tilgængeligt i deres systemadministrationsmiljø, hostet hos Dells konfigurationscenter/-centre. Kunden skal benytte deres hostede systemadministrationsmiljø til implementering af klientsystem for at minimere netværkstrafik og reducere systemimplementeringens behandlingstider.
- Kunden er ansvarlig for fejl i support og fejlfinding, der skyldes kundens implementeringsløsning. Fejl i kundens implementeringsløsning kan forsinke forsendelse af kundens **ordrer eller kræve, at Dell sender kundenheder med en reduceret opgavesekvens eller "som den er"**. Kunden skal besvare supportanmodninger hurtigst muligt for at minimere ordreforsinkelser eller en reduktion af leverede servicen. Følgelig kræver Dell, at kunden oplyser regelmæssige supportkontaktpersoner og eskaleringskontaktpersoner i tilfælde af, at den eller de primære kontaktpersoner ikke er tilgængelige. Kundens ansvarsområder inden for support og fejlfinding omfatter:
 - Oplysninger om kontaktpersoner, herunder e-maillister, telefonnumre (arbejdsstation og mobil) og kontaktpersoner i ledelsen, der samlet skal bruges til:
 - Support i almindelige åbningstider
 - Support efter arbejdstid og i weekender
 - Meddelelser om vedligeholdelsesarbejde og nedetid i Dells konfigurationscenter

- Support af kundens implementeringsløsning omfatter fejlfinding af:
 - Klientens PXE-bootmiljø
 - Kundens implementeringsserver og grænsegrupper (Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) /Configuration Manager Distribution Point-server, Microsoft Deployment Toolkit Distribution Share osv.)
 - Trinvis implementering af klient, boot-WIM, driverpakker og applikationsindhold, fejlhåndtering, "Gennemført-skærm" osv.
 - Netværks-/firewall-sikre site-to-site-VPN-forbindelser
- Kunder, der anvender en virtuel forekomst af kundeimplementeringsløsningen, skal imødekomme Dell Connected Configurations krav om VM-konfiguration (f.eks. VM-harddiskstørrelse, hukommelsesstørrelse, CPU-kerner, VHD-eksportformat).
- Kunder, der anvender fysiske infrastrukturenheder til klientsystemimplementering, f.eks. server, firewall/VPN-slutpunkt, netværksswitch(e), beholder al firmware og hardware i hver enhed. Dell vil arbejde sammen med kunden efter behov for at give adgang til leverede aktiver til vedligeholdelse eller rettelse af problemer. Dell kan også arbejde sammen med kunden om at sørge for en genstart af et system efter en hardwarefejl eller en firmwareopdatering. I intet tilfælde vil kundens tredjepartsvedligeholdelseskontrakt berettige kunden eller anden tredjepart til at få adgang til Dells faciliteter, uden en forudgående skriftlig accept af en sådan adgang.
- Kunden, som sørger for fysiske infrastrukturenheder, vil anskaffe, konfigurere og administrere påkrævet hardware til følgende services:
 - Hardware kan monteres på rack
 - Op til 4U-rackpladser kan anvendes
- Kundens ændringer i implementeringsspecifikationerne under opfyldelse af servicen kan forsinke eller forhindre Dells gennemførelse af servicen. Kunden bør følge bedste praksis for administration af ændringer for at sikre, at ændringerne dokumenteres, testes, godkendes og formidles korrekt inden produktionsimplementering. Produktionsimplementeringen skal koordineres for at begrænse afbrydelser af servicen ved at undgå arbejdstimer i Dell-konfigurationscenteret (kontakt projektlederen hos Dell for at få flere oplysninger herom). Meddel så tidligt som muligt projektlederen hos Dell om kommende ændringer for at begrænse afbrydelser og muliggøre eventuel ekstra tid til ordrebehandling. Kunden skal underrette projektlederen hos Dell om følgende:
 - Ønskede ændringer i kundens implementeringsspecifikationer
 - Kundens forventninger til intern it-vedligeholdelse/-nedetid, der kan få indflydelse på kundens løsning til implementering af klientoperativsystemet
 - Ændringer i forventede ordremængder og/eller den tid, det tager at implementere klientsystemer ud over 4 timer



Bilag 10

Konfigurationsservicer – Connected Provisioning

Serviceoversigt

Dell Connected Provisioning-servicen giver mulighed for, at kundens klientsystemer konfigureres ved hjælp af deres UEM-løsning (Unified Endpoint Management) via en sikker internetforbindelse i Dell Supply Chain. Kunden vil også være i stand til at udføre konfigurationsopgaver på Dells faciliteter, der ellers kun ville kunne udføres, når systemet er modtaget af kunden og forbundet til kundenetværket.

Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

Connected Provisioning-servicen arbejder sammen med andre understøttede servicer i denne servicebeskrivelse og kan købes til udvalgte Dell Precision-, OptiPlex-, Latitude- og XPS-notebook-systemer.

Systemer vil blive indlæst med et rent Microsoft Windows Professional-operativsystem, og Dells fabriksfremstillingsdrivere vil blive installeret.

Systemer bliver automatisk registreret i kundens miljø til administration af slutpunkter før internetforbindelsen ved brug af input, som kunden forsyner Dell med via en Dell-portal eller B2B-forbindelser (herunder, men ikke begrænset til, organisationsnavn, brugergruppe-id og gruppeoplysninger). Kunden er ansvarlig for at sikre nøjagtigheden af disse input, og manglende levering af nøjagtige input kan forsinke behandlingen af kundens ordre for servicerne og understøttede produkter.

Hvis det er nødvendigt og understøttet, vil UEM-agenten, der er nødvendig for at muliggøre automatisk tilmelding og klargøring af disse løsninger til administration af slutpunkter, blive installeret før internetforbindelsen. Separate vilkår for brug fra kundens UEM-løsningsudbydere vil være gældende for kundens brug af denne UEM-løsning.

Dell vil udføre følgende opgaver for hvert nyt PC-hardwaresystem under Dells Connected Provisioning-service:

- Dell-teknikeren slutter kundens nybyggede og købte PC-hardwaresystemer til implementeringsmiljøet via en kabelbaseret Ethernet-forbindelse.
- Dell-teknikeren starter derefter den definerede UEM-klargøringsproces. Den påkrævede servicetid burde ikke tage længere end ti (10) minutter for at starte implementeringsprocessen uden yderligere teknisk interaktion, før processen fuldføres. Den samlede implementeringsproces må ikke overstige fire (4) timer.
- Den kundeadministrerede UEM-klargøringsproces vil automatisk konfigurere systemer baseret på implementeringen af løsningen.
- Når processen er fuldført (grøn skærm), klargør Dell-teknikeren PC'en til endelig forsendelse.
- I tilfælde af fejl (rød skærm) vil Dell sørge for eskalering til kundens enkelte kontaktperson om at udføre en undersøgelse og afhjælpning.

Kundens ordrer gennemføres via Dells salgsproces og gennemløber Dells standardfremstillingsproces. Ved yderligere understøttede servicer vil kundens valg finde sted i fremstillingsprocessen og er uden for Connected Provisioning-servicen.

Kunden skal på anmodning forsvare, kompensere og holde Dell skadesløs i forhold til et hvilket som helst krav eller sagsanlæg, der måtte opstå grundet en kundehandling vedrørende konfigurationen af de understøttede Dell-systemer ved hjælp af den sikre forbindelse og Connected Provisioning-servicen eller kundens eventuelle manglende opfyldelse af vilkårene, betingelserne og kundeansvarsområderne som angivet i nærværende servicebeskrivelse. Kunden anerkender og accepterer hermed, at Dell er bemyndiget til at træffe alle rimelige foranstaltninger for at beskytte de fysiske aktiver eller hvilket som helst andet aspekt i IT-miljøet for Dell og/eller eventuelle tredjeparter, der kan blive påvirket af en sikkerhedstrussel forårsaget af kunden i Dells eller tredjeparters fysiske aktiver eller IT-miljø(er).



Yderligere bestemmelser

Servicen udføres muligvis uden for det land, hvor kunden og/eller Dell har adresse. Fra tid til anden og i overensstemmelse med vilkårene i aftalen mellem Dell og kunden er Dell berettiget til lejlighedsvis at foretage ændringer vedrørende det sted, hvor en service udføres, og/eller den part, der udfører servicen. Dell er dog fortsat ansvarlig i forhold til kunden for at levere den aftalte service. Hvis en af de volumetriske antagelser, der er brugt af Dell og kunden til at omfatte enhver Connected Provisioning-service, i høj grad befinder sig uden for de etablerede krav for at fuldføre servicen (inklusive kundens forventede enhedsvolumener, gennemsnitlig tid til implementering pr. enhed, og/eller konfigurationsfaktorer, der kræver ekstra tid på opgaven), kan Dell justere prisfastsættelsen og opfyldelsesevnen for at afspejle sådanne ændringer.

Kunden anerkender og accepterer, at kunden er datakontrollør og dataeksportør for alle data opbevaret i en hvilken som helst fysisk hardware klagt af kundens Unified Endpoint Management-løsning brugt af kunden i forbindelse med servicerne ("kundesoftware") eller kundeindhold (defineret herunder), hvis det er relevant, idet data kan være defineret af hvert enkelt land, herunder, men ikke begrænset, til den Europæiske Union (EU), og Dell behandler data for kunder, herunder i ydeevnen for servicerne. Kunden anerkender og accepterer, at kunden er ansvarlig for overensstemmelse med gældende lovgivning om beskyttelse af personlige oplysninger i det pågældende land som dataansvarlig og dataeksportør, og at Dell som databehandler er ansvarlig for overensstemmelse med gældende lovgivning om beskyttelse af personlige oplysninger i det pågældende land. Kunden skal holde Dell skadesløs ved brud på kundens forpligtelser med hensyn til overholdelse af gældende lovgivning om beskyttelse af personlige oplysninger i de enkelte lande, og for enhver mangel i opfyldelse af sine forpligtelser i henhold til eventuelle gældende bestemmelser som angivet i kundeaftalen om køb af understøttede Dell-systemer og services. Dell er ikke forpligtet til at levere og kan afslutte service(r) ved kundens overtrædelse af overensstemmelser i henhold til kundeaftalen, og Dell er ikke ansvarlig for skader som følge af kundens overtrædelse. Alternativt, kan kunden pådrage sig ekstra gebyrer og omkostninger for forbrugt tid eller materialer, tab eller beskadigelser som Dell eller dennes leverandører har pådraget sig. Kunden skal omgående give Dell besked og samarbejde med Dell i god tro for at løse ethvert relateret problem, hvis der er en forsømmelse, defekt, mangel eller andet problem i forbindelse med overholdelsen af forpligtelserne i henhold til gældende lovgivning om beskyttelse af personlige oplysninger og alle relaterede bestemmelser i aftalen.

Ikke-omfattede services

De følgende aktiviteter er ikke en del af servicen:

- At Dell udarbejder nogen form for automatiseret klargøring eller noget andet kundeindhold ("kundeindholdet") på vegne af kunden
- At Dell understøtter eller vedligeholder nogen som helst af kundens Customer Unified Endpoint Management-løsninger eller kundesoftware, forudsat at den del af kundens Unified Endpoint Management-løsning, der har tilknyttet en aktiv Dell-support- eller vedligeholdelseskontrakt, vil blive serviceret af Dell i henhold til den aktive Dell-support- eller vedligeholdelseskontrakt
- Klientdatamigrationservices
- Udvikling af enhver form for intellektuelle ejendomsrettigheder, der udelukkende er oprettet for kunden
- Løsning af problemer eller fejl i forbindelse med kundens Unified Endpoint Management-løsninger
- Enhver anden aktivitet, som ikke er udtrykkeligt angivet i denne servicebeskrivelse.

Denne servicebeskrivelse giver ikke kunden nogen garantier i tillæg til garantierne under hovedserviceaftalens eller en anden aftales gældende betingelser.



Connected Provisioning-kundeansvarsområder og tekniske krav

Kunden skal opfylde eller overgå følgende krav og ansvarsområder for at købe denne service. Enhver form for brist i kundens leverance af krævede punkter eller krævede opgaver forbundet med Connected Provisioning kan forsinke eller forhindre Dell i at udføre servicen.

- Servicen afhænger af Dells validering af kundens UEM-klargøringsløsning. Som en del af valideringen samarbejder Dell med kunden om at indsamle og analysere oplysninger fra kundens UEM-miljø, der er relevant for deres klargøringsproces.
- Kunden skal udpege en enkelt kontaktperson ("kundekontakt") og tekniske UEM-administratorkontaktpersoner ("tekniske kontakter") som krævet for at understøtte vedligeholdelsen af hvert enkelt regionalt Connected Provisioning-miljø.
- Kontaktpersonerne skal have en praktisk viden om de komponenter, der skal overvejes under servicerne, og vil levere support, herunder, men ikke begrænset til, følgende:
 - Kundekontakten vil have myndighed til at handle på kundens vegne i alle servicehenseender, herunder at give de relevante personer inden for kundens organisation besked om problemer samt finde løsninger på modstridende behov.
 - Kundekontakten skal sikre, at al kommunikation mellem kunden og Dell, herunder alle spørgsmål eller anmodninger om omfang, foretages via den relevante Dell-projektleder.
 - Kundekontakten vil levere rettidig adgang til tekniske og forretningsmæssige kontaktpersoner samt nødvendige data/oplysninger til formål, som er relateret til servicens omfang.
 - Kundekontakten vil sikre deltagelse fra kundens nøglepersoner ved nødvendige møder og leverancepræsentationer.
 - Kundekontakten skal indhente og levere nødvendige profiloplysninger, data, beslutninger og godkendelser.
- Kunden er ansvarlig for at levere en passende og sikker klargøringsløsning som defineret i koordination med Dell under processen med løsningsafgrænsning.
- Kunden er ansvarlig for al vedligeholdelse, sikkerhed, administration, overvågning og support af kundens Unified Endpoint Management-løsning, og kunden accepterer, at support- og vedligeholdelsesproblemer relateret til kundens UEM-løsning vil fraskrive Dell ansvaret for sine forpligtelser til at udføre servicen, indtil sådanne support- og vedligeholdelsesproblemer er løst.
- Kunden er ansvarlig for installation og administration af en Unified Endpoint Management-klargøringsproces, der sikrer, at en sådan proces kan fuldføres i løbet af fire (4) timer og begrænser den indledende tekniske interaktion til maksimalt ti (10) minutter med henblik på at starte og fuldføre klientsystemimplementeringen.
- Kundens ændringer af klargørings-specifikationerne under opfyldelse af servicen vil muligvis ikke blive anvendt på de systemer, der allerede har påbegyndt klargøringsprocessen.
- Kunden er ansvarlig for at vælge et af de tilgængelige Dell Windows Professional-operativsystemer via deres profil.
- Enhver klargøringsfejl forårsaget af kundens Unified Endpoint Management. Kundens tekniske kontaktperson vil afhjælpe problemet rettidigt. Hvis problemet ikke er løst, forbeholder Dell sig retten til at annullere ordrer.



Bilag 11

Konfigurationsservicer – Ready Image

Serviceoversigt

Dell Ready Image Service giver mulighed for, at kundens databehandling hos slutbruger kan konfigureres med en specificeret Windows Professional-version, sprogpakke og påkrævede drivere for en ren og forudsigelig OS-belastning uden ekstra software inkluderet.

Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

Ready Image-servicen arbejder sammen med andre understøttede servicer i denne servicebeskrivelse og kan købes til udvalgte Dell Precision-, OptiPlex-, Latitude- og XPS-notebook-produkter ("Understøttede Dell-systemer").

Produkter kan indskrives i Microsofts autopilot, hvis de påkrævede oplysninger leveres med produktordren.

Kunden skal på anmodning forsvare, kompensere og holde Dell skadesløs i forhold til et hvilket som helst krav eller sagsanlæg, der måtte opstå grundet en kundebehandling vedrørende konfigurationen af de understøttede Dell-systemer ved hjælp af Ready Image-service eller kundens eventuelle manglende opfyldelse af vilkårene, betingelserne og kundeansvarsområderne som angivet i nærværende servicebeskrivelse.

Yderligere bestemmelser

Servicen udføres muligvis uden for det land, hvor kunden og/eller Dell har adresse. Fra tid til anden og i overensstemmelse med vilkårene i aftalen mellem Dell og kunden er Dell berettiget til lejlighedsvis at foretage ændringer vedrørende det sted, hvor en service udføres, og/eller den part, der udfører servicen. Dell er dog fortsat ansvarlig i forhold til kunden for at levere den aftalte service. Hvis en af de volumetriske antagelser, der er brugt af Dell og kunden til at omfatte enhver Connected Provisioning-service, i høj grad befinder sig uden for de etablerede krav for at fuldføre servicen (inklusive kundens forventede enhedsvolumener, gennemsnitlig tid til implementering pr. enhed, og/eller konfigurationsfaktorer, der kræver ekstra tid på opgaven), kan Dell justere prisfastsættelsen og opfyldelsesevnen for at afspejle sådanne ændringer.

Ikke-omfattede servicer

De følgende aktiviteter er ikke en del af servicen:

- Fremskaffelse eller licensering af nogen tredjepartssoftware, operativsystemer eller andre elementer i Ready Image
- Fysisk installation af hardware eller software, som ikke er relateret til denne konfigurationsafbildningsservicer.
- Oprettelse af et tilpasset billede.
- Fejlfinding eller teknisk support for kundespecifik Ready Image-test.
- Test af kundespecifikke programmer eller hardware for kompatibilitet med Ready Image.
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag.

Denne servicebeskrivelse giver ikke kunden nogen garantier i tillæg til garantierne under hovedserviceaftalens eller en anden aftales gældende betingelser.

