

Servicebeskrivelse

Dell EMC konfigurationservices til Enterprise

Introduktion til serviceaftalen

Dell Technologies¹ konfigurationservices til Enterprise konfigurationsservices (hver er en "konfigurationservice" og samlet "konfigurationservices" eller "services") er en portefølje af services, der inkluderer: hardware- og softwareindstilling, indstilling af operativsystem, indlæsning af softwareafbildning, programinstallation, anlægsrapportering, anlægsidentifikation, mærkning og hardwarekomponentintegration med dit nye PowerEdge™- og opbevaringssystem ("understøttede Dell-system") under opbygningen.

Serviceaftalens omfang

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

1. Afbildningsservice (yderligere detaljeret i Servicebilag (1))
2. Anlægsrapporteringsservice (yderligere detaljer i Servicebilag (2))
3. Anlægsrapporteringsservice (yderligere detaljer i Servicebilag (3))
4. Hardwarekonfigurationservice (yderligere detaljer i Servicebilag (4))
5. Softwarekonfigurationservice (yderligere detaljer i Servicebilag (5))
6. Standardkonfigurationservice (yderligere detaljeret i Servicebilag (6))
7. PowerEdge-konfigurationservice (yderligere detaljeret i Servicebilag (7))

Bemærk: Servicebilagene til denne servicebeskrivelse indeholder specifikationerne for hver konfigurationservice tilbudt af Dell. Kun servicebilag(ene) for konfigurationservices, 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 konfigurationservices fra Dell for et gebyr per system, som kan aftales mellem parterne. 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 konfigurationservices 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 (efter behov).

Valgfrie services

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

Kundens ansvarsområder

For hver konfigurationservice bestilt af kunden herunder, skal kunden

¹ "Dell" eller "Dell Technologies", som anvendt i dette dokument, betyder den relevante Dell-salgseenhed ("Dell") angivet på din Dell-ordreformular og den relevante Dell EMC-salgseenhed ("Dell EMC") angivet på din Dell EMC-ordreformular. Brugen af "Dell" i dette dokument angiver ikke en ændring af det juridiske navn på den Dell- eller EMC-enhed, som du har gjort forretninger med.



- give Dell adgang til relevante medarbejdere hos kunden med henblik på at understøtte klargøringen og leveringen af konfigurationsservicene
- anskaffe alle nødvendige licenser, rettigheder, lovmæssige certificeringer og andre tilladelser i forhold til tredjepartssoftware (undtagen OEM-operativsystemlicensen, som Dell inkluderer i salget af understøttede hardwareplatforme) eller andre tredjepartselementer, således at Dell kan udføre konfigurationsservicene
- hvis relevant² udfylde, kontrollere, godkende og returnere den tekniske specifikationsblanket
- som relevant give Dell et underskrevet et eksportoverensstemmelsecertifikat 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 nedenfor) til Dell ikke indeholder persondata
- efter behov³ bestille en review-enhed, eller logge på servicen Dell Online First Article (OFA) (afhænger af tilgængelighed i det pågældende land) for inspektion, og godkendelse baseret på den købte konfigurationsservice (en "kundereviewenhed"). Kunden indvilliger i en konfigurationsgennemgang over to arbejdsdage ved anvendelse af servicen Online First Article. Kunden vil få et sikkert kundelogin, der vil udløbe den anden dag kl. 23.59 lokalt.

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 leverancen af visse konfigurationsservicer gennemføres ved udvikling og administration af et "konfigurationsserviceprojekt"⁴. 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 relevant, og hvis specifikke systemtyper gør kombinationen af konfigurationsserviceprojekter umulig, anses de for separate konfigurationsserviceprojekter. Det kan forklares i en teknisk specifikationsformular eller arbejdsopklæring, 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, porting af afbildninger til et nyt operativsystem eller brug af en afbildning på et andet understøttet Dell-system, anses for et separat 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 mht. 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.

² Hvis kunden køber en standard konfigurationsservice i henhold til bilag 6, vil der ikke blive sendt en teknisk specifikationsblanket til kunden i forbindelse med ordren, medmindre der er tale om et PowerEdge- eller særtilbud.

³ Hvis kunden køber en standard konfigurationsservice i henhold til bilag 6, vil der ikke blive sendt en teknisk specifikationsblanket til kunden i forbindelse med ordren, medmindre der er tale om et PowerEdge- eller særtilbud.

⁴ Hvis kunden køber en standard konfigurationsservice i henhold til bilag 6, vil der ikke blive sendt en teknisk specifikationsblanket til kunden i forbindelse med ordren, medmindre der er tale om et PowerEdge- eller særtilbud.



Kundepartnere. Kunden må anvende en tredjepart (f.eks. entreprenører, agenter, systemintegratorer og/eller kanalpartnere) til at repræsentere sig og samarbejde med Dell i det nødvendige omfang for, at konfigurationsservicene kan leveres 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 servicier i kundens land (uanset om dette er angivet i en servicebeskrivelse, på et lokalt Dell-website og/eller 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 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.

Risiko for tab. Kunden alene bærer risikoen for tab i forbindelse med et hvilket som helst understøttet Dell-system, som anvendes til udførelsen af servicene, og som er til stede på Dells lokalitet, mens servicene udføres, og mens de understøttede Dell-systemer transporteres fra Dell-lokaliteten til kundens adresse.

Tredjepartsprodukter. "Tredjepartsprodukter" betyder al hardware, konfigurationsservicekomponenter (som defineret i bilag 4), software eller andre materielle eller immaterielle 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, tilladelser, påkrævede lovmæssige certifikater eller godkendelser for herved at give Dell og Dells 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 MELLEM KUNDEN OG DELL FRALÆGGER DELL SIG HERMED ENHVER FORM FOR GARANTIER, UDTRYKKELIGE ELLER UNDERFORSTÅEDE, 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 FORM FOR FORPLIGTELSE FOR ALLE VIRKNINGER, SOM KONFIGURATIONSSERVICERNE MÅTTE HAVE PÅ ALLE GARANTIER FOR TREDJEPARTSPRODUKTER. I videst mulige omfang i henhold til lokal lovgivning er Dell ikke ansvar for tredjepartsprodukter, og det pålægger udelukkende kunden at kontakte tredjepartsleverandøren i tilfælde af økonomiske tab eller erstatningsansvar i forbindelse med anskaffelse af sådanne tredjepartsprodukter.

Ingen persondata. 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 regulativer. Kunden garanterer, at alle



tredjepartsprodukter, som kunden fremsender til Dell for Dells formidling af konfigurationsservicene, 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, herunder, men ikke begrænset til, software indeholdt i en afbildning fremsendt til Dell i forbindelse med en konfigurationsafbildningsservice, indeholder ingen 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 en 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, regulativer og krav (f.eks. fysisk underskrift versus elektronisk underskrift). I tillæg til de ovenstående garantier kan der kræves et underskrevet eksportcertifikat for alle konfigurationsafbildningsservicer ("eksportoverensstemmescertifikatet"). I udvalgte lande kan eksportcertifikater være påkrævet i forbindelse med andre konfigurationsservicer (f.eks. aktivkonfigurations-, hardwarekonfigurations- eller softwarekonfigurationservicer). Alle påkrævede eksportcertifikater skal være udfyldt, underskrevet og returneret til Dell forud for Dells gennemførelse af den/de pågældende konfigurationsservicer. Hvis det kræves, at Dell indhenter en eksportlicens for tredjepartsprodukter for at kunne levere konfigurationsservicene, 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, kompensere og holde Dell skadesløs for krav fra enhver tredjepart eller hændelse, der skyldes (a) at kunden ikke kan indhente den korrekte licens, intellektuelle ejendomsret eller nogen andre tilladelser, regulatorisk certifikat eller godkendelse forbundet med tredjepartsprodukter såvel som software, eller materialer til installation, der er anvist eller krævet af kunden til installation eller integration som en del af konfigurationsservicene, eller (b) enhver ukorrekt erklæring med hensyn til eksistensen af en eksportlicens eller anden beskyldning fremsat mod Dell på grund af kundens overtrædelse eller påståede overtrædelse af gældende eksportlovgivning, regulativer og ordrer.

Meddelelse og ansvarsfraskrivelse vedrørende tekniske specifikationer. Kunden er ansvarlig for at fastsætte kundetekniske specifikationer for konfigurationsservicene og, som 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 konfigurationsservicene 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 konfigurationsservicene 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 konfigurationsservicene. Dell garanterer ikke, at de leverede konfigurationsservicer opfylder 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 regulativer 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 overføre konfigurationsservice eller nogen rettigheder, som er tildelt kunden i henhold til denne serviceaftale, til en tredjepart.

Tilgængelighed af konfigurationsservicer. Konfigurationsservicene er muligvis ikke tilgængelige på alle geografiske lokaliteter. Servicen Online First Article er ikke tilgængelig alle steder. Aktivkodning 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. Konfigurationsservicene er tilgængelige på PowerEdge™ og lagringsystemer.



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 ("den gældende aftale"). Kontakt din Dell-salgsrepræsentant for at få yderligere hjælp eller anmode om en kopi af den gældende aftale for servicerne. I mangel af en sådan aftale, afhængig 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 Dells ⁵ services	
	Kunder, der køber Dells 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/servicesdescriptions/global .*	Lokalt www.dell.com landespecifikt website eller www.dell.com/servicesdescriptions/global .*
Asien, Stillehavsområdet, Japan	Lokalt www.dell.com landespecifikt website eller www.dell.com/servicesdescriptions/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/servicesdescriptions/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-website⁵ ved blot at besøge 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>.

⁵ Denne tabel henviser kun til salgsafdelinger hos Dell, men ikke hos Dell EMC.

⁶ BEMÆRK: Bestemte lagrings og databeskyttelsesprodukter samt konvergerede og hyperkonvergerede produkter er ikke til salg på lokale dell.com-websites og skal købes hos din EMC-salgsafdeling.



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 services, modtager levering af servicen/-erne, udnytter service/-erne 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.

© 2020 Dell Inc. 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.



Bilag 1

Konfigurationsafbildningsservicer

Serviceoversigt

Konfigurationsservicene til afbildning af softwaren (eller "konfigurationsafbildningsservicene") giver kunden mulighed for nemt og effektivt at udvikle sine egne tilknyttede softwareapplikationer og indstillinger med en afbildning af operativsystemet ("afbildningen") i forbindelse med købet af et nyt understøttet Dell-system. Dells konfigurationsservices processer validerer 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 indvilliger i et konfigurations-review over to arbejdsdage ved anvendelse af servicen Online First Article. Kunden vil få en sikker kundeindlogging, der vil udløbe den anden dag kl. 23.59, kundens lokale tid.
- Kunden evaluerer, godkender og returnerer eksportcertifikatet til Dell og bekræfter dermed, at afbildningen, kunden har indsendt, 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 via FTA/FTP, eller ved at fremsende en cd, dvd, USB-enhed eller harddisk. I enkelte tilfælde kan afbildningen sendes til Dell i form af en komplet systemenhed.

Projektudvikling

- Hvis relevant udvikler konfigurationsserviceingeniøren konfigurationsserviceprojektet således, at det er muligt at fabriksindlæse kundens afbildning og opsætte alle 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.



- Sørg for, at hver afbildning indeholder alle nødvendige drivere, og at al understøttet hardware er med i Enhedshåndtering, bortset fra hardwaren på den tekniske specifikationsblanket.
- Kontrollér, at afbildningen ikke indeholder persondata.
- Hvis relevant skal du 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 accepterer to arbejdsdage til konfigurationsgennemgang. Kundens indlogging vil udløbe den anden dag kl. 23.59, kundens lokale tid. Under de indledende stadier af konfigurationsserviceprojektet udfyldes 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 relevant skal du sørge for, at konfigurationsafbildningsservicene opfylder kundens bestillingskrav eller anvender Dell Online First Article-konfigurationsgennemgangsservicen.
- Godkend afbildningen.

Servicekrav:

- Afbildninger skal oprettes ved hjælp af et veletableret afbildningsværktøj, såsom CloneZilla eller DISM (Windows Server). Spørg projektlederen på konfigurationsserviceprojektet om muligheden for at anvende andre afbildningsværktøjer. Kunden er ansvarlig for at vælge og licensere sit eget afbildningsværktøj.
- Der findes konfigurationsafbildningsservicer til afbildninger foretaget i større operativsystemer, såsom Microsoft® Windows® og Linux. 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 oprettelse og test af afbildningen.

Ikke indeholdt i konfigurationsafbildningsservicer:

- Anskaffelse eller indhentning af licenser til tredjepartssoftware, operativsystemer eller andre elementer indeholdt i en afbildning.
- Fysisk installation af hardware eller software, som ikke er relateret til denne konfigurationsafbildningsservice.
- 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-enhed som gendannelsesmedie for bestemte Windows-afbildninger. Denne konfigurationsafbildningsservice er en enkel og effektiv måde 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 konfigurationsserviceprojekt, der omfatter konfigurationsafbildningsservicer. Cd-/dvd-/USB-enheder til gendannelse af afbildninger giver kunden mulighed for at gendanne et understøttet Dell-system til sin oprindelige tilstand. 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-enheder til gendannelse af afbildninger fås ikke til alle operativsystemer (f.eks. Linux). Få mere at vide om kompatible gendannelsesmedier af projektlederen på dit konfigurationsserviceprojekt.



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 understøttet 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 relevant arbejder projektlederen for konfigurationsservicen eller Dells salgsmedarbejder sammen med kunden om at afdække kundens tekniske behov i den tekniske specifikationsblanket.
- Placeringen af aktivkoden på systemet og/eller eksterne enheder samt de obligatoriske datafelter vurderes ud fra den tekniske specifikationsblanket.
 - Placeringen af aktivkoden 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 aktivkode på understøttede systemer.
- Hvis relevant skal kunden validere nøjagtigheden og verificere kravene ved at godkende og returnere den tekniske specifikationsblanket til Dell.
- Kunden stiller de relevante tredjepartsprodukter (f.eks. aktivkoder) til rådighed for Dell efter behov.

Projektudvikling

- Hvis relevant opretter konfigurationsserviceteknikeren tilpassede aktivkoder 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 aktivkoden, herunder, men ikke begrænset til, kundens samling af aktiver, hvis Dell opretter aktivkoden
- Hvis relevant udfylde, kontrollere, godkende og returnere den tekniske specifikationsblanket
- Hvis relevant kontrollere, at aktivkoden og de nødvendige datafelter er korrekt placeret på den tekniske specifikationsblanket
- Hvis 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 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:

- Aktivkoder fra Dell trykkes med sort blæk. Farvetryk er ikke muligt. Det er muligt at vælge mellem følgende størrelser af aktivkoder 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) aktivkoder 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 konfigurationserviceprojekt for at få mere at vide om lokale krav og begrænsninger vedr. egne aktivkoder.

Ikke inkluderet i servicen til mærkning af aktiver:

- Fremskaffelse af licenser for tredjepartssoftwareprogrammer.
- Fysisk installation af hardware eller software, som ikke er relateret til servicen til mærkning af aktiver.
- Udskrivning af aktivkoder 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 at modtage regelmæssige rapporter med oplysninger om system og bestillinger. Disse rapporter sendes til kunden i et interval, som kunden selv vælger (dagligt, ugentligt eller månedligt), og enten som kommasseparerede tekstfiler eller 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 relevant udfylde, kontrollere, godkende og returnere den tekniske specifikationsblanket
- Hvis 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 for tredjepartssoftwareprogrammer.
- Fysisk installation af hardware eller software.
- Udskrivning af aktivkoder 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 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 et konfigurations-review over to arbejdsdage ved anvendelse af servicen Online First Article. Kunden vil få en sikker kundeindlogging, der vil udløbe den anden dag 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 relevant sender kunden de lovmæssige certificeringskrav vedr. konfigurationsservicedelene (f.eks. modtager kunden en lovmæssig certificering fra en leverandør, som leverer konfigurationsservicedele, og certificeringen videresendes til Dell af kunden).

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 persondata, og at de opfylder gældende lovmæssige krav og certificeringer.
- Udfylde, kontrollere, godkende og returnere den tekniske specifikationsblanket
- Hvis relevant udfylde eksportoverensstemmelsescertifikatet, 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 konfigurationsservicene
- 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**
- I forbindelse med kundeanskaffede (overdragne) konfigurationsservicedele samarbejde med Dell i løbet af hele projektet om at opretholde en tilstrækkelig mængde konfigurationsservicedele, som er tilgængelig for Dell for at kunne opfylde kundens nye bestillinger af understøttede Dell-systemer til Dell-anskaffede konfigurationsservicedele, og samarbejde med Dell i løbet af hele projektet ved at dele kvartals- og årsprognoser med henblik på at opretholde et tilstrækkeligt lager for at kunne opfylde kundens nye bestillinger af understøttede Dell-systemer og kundens krav til udskiftningskonfigurationsservicedele i henhold til udskiftningsservicen til konfigurationsservicedele.
- Overveje at bestille en kundekontrolenhed for at sikre, at hardwarekonfigurationsservicen opfylder kundens krav
- Kontrollere, at integrationen af konfigurationsservicedelene overholder gældende lokale og nationale love, forordninger og krav. Spørg 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 servicernes konfiguration ud over bekræftelse af, at konfigurationsservicedelene er installeret i henhold til den tekniske specifikationsblanket.
- Oprettelse af hardware drivere.
- Fejlfinding eller teknisk support vedr. 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.

Udskiftningservice 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:

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:

Enterprise

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

Udskiftningsproces for konfigurationsservicedele

Forsendelse af konfigurationsservicedele til udskiftning beslutes af Dell, efter kunden og Dells tekniske supportteam har foretaget fejlfinding på det understøttede Dell-system med "rimelige bestræbelser". Afgør teknikeren, at problemet skyldes en konfigurationsservicedel, vil der blive sendt en udskiftningsdel til kunden som beskrevet i ovenstående afsnit, Udskiftningsservice og -support til konfigurationsservicedele. 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 projektlederen på konfigurationsserviceprojektet for at få mere at vide om mulighederne med konfigurationsservicedele i APJ-området (begrænset udbud)



Udskiftning af konfigurationsservicedele kontra produktgaranti

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

Begrænsninger i udskiftningsservice til konfigurationsservicedele

- Udskiftningsservicen til konfigurationsservicedele fås til konfigurationsservicedele, der både er anskaffet og installeret af Dell i kundens understøttede Dell-system under den indledende produktion af systemet ved hjælp af hardwarekonfigurationsservicer. Hvis kunden køber ikke-bundne dele, eller køber efter det indledende salg af systemet, vender garantidækningen tilbage til producentens garanti for den pågældende konfigurationsservicedel.
- Udskiftningsservice til konfigurationsservicedele 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. Konfigurationsservicedele til udskiftning kan være nye eller restaurerede dele, såfremt gældende lokal lovgivning tillader det.
- Perioden for konfigurationsservice 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 større end 3 år).
- I nogle områder kan der blive pålagt ekstragebyrer for visse konfigurationsservicedele. Spørg projektlederen på dit konfigurationsserviceprojekt for at få mere at vide om lokale krav og begrænsninger.
- For at imødekomme udskiftningen af konfigurationsservicedele benytter garanticenteret sig af den oprindelige producents garanti, der gælder kundens konfigurationsservicedele, hvis relevant.

BIOS-tilpasningsservicer

Serviceoversigt

BIOS-tilpasningsservicer giver kunden en praktisk og effektiv måde 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

- Kunden anbefales på det kraftigste at bestille en kundekontrolenhed for at kontrollere eller anvende konfigurationskontrolservicen Dell Online First Article til at godkende sin konfiguration og at BIOS-tilpasningsservicen fungerer som tiltænkt og ønsket af kunden.
- 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 BIOS-tilpasningsindstillingerne opfylder kundens krav
- Sørg for at underrette Dell, hvis du ønsker at anvende servicen Dell Online First Article til godkendelse af din konfiguration. Kunden accepterer de to arbejdsdages konfigurationskontrol. Kundens login-information vil udløbe den anden dag 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 Dells samarbejdspartnere 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-kundetilpasning:

- Fremskaffelse af licenser for 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

Softwarekonfigurations servicer

Serviceoversigt

Softwarekonfigurations servicer hjælper kunden med installation af bestemte softwareprogrammer eller ændring af udvalgte operativsystemindstillinger i forbindelse med køb af nye understøttede Dell-systemer. Dells konfigurations servicer validerer softwareprogrammets installation og operativsystemets indstillinger under produktionen, hvilket muliggør, at kundens softwareprogrammer og operativsystemindstillinger anvendes på kundens understøttede Dell-systemer, mens de bliver fabrikeret.

Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

Processen for hvert konfigurations serviceprojekt, som indeholder softwarekonfigurations servicer, er som følger:

Projektinitiering

- Hvis relevant arbejder projektlederen for konfigurations servicen eller Dells salgsmedarbejder sammen med kunden om at afdække kundens tekniske behov i den tekniske specifikationsblanket. Hvis relevant skal kunden validere nøjagtigheden og verificere kravene ved at godkende og returnere den tekniske specifikationsblanket til Dell. Kunden indvilliger i et konfigurations-review over to arbejdsdage ved anvendelse af servicen Online First Article. Kunden vil få en sikker kundeindlogging, der vil udløbe den anden dag kl. 23.59, kundens lokale tid.

Projektudvikling

- Hvis relevant udvikler konfigurations serviceteknikeren konfigurations serviceprojektet 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 relevant skal du 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 accepterer to arbejdsdage til konfigurations gennemgang. Kundens indlogging vil udløbe den anden dag kl. 23.59, kundens lokale tid. Under de indledende stadier af konfigurations serviceprojektet udfyldes 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 tilbydes for systemer, der er opbygget i større operativsystemer, såsom Microsoft® Windows® og Linux. Kunden bør bekræfte med projektlederen på konfigurations serviceprojektet, at servicemulighederne omfatter kundens ønskede operativsystem(er).
- Servicen til at anvende kundens ønskede operativsystemindstillinger – kun til systemer, der er opbygget i Microsoft® Windows®-operativsystemer.

Ikke inkluderet i softwarekonfigurations service:

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



Bilag 6

Standardkonfigurationservices

Serviceoversigt

Standardkonfigurationserviceserne 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 services er udviklet på forhånd til at blive anvendt på kundens understøttede Dell-systemer under produktionen. Standardkonfigurationsservices omfatter: aktivkoder, aktivrapport og RAID-indstillinger.

Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

For at bestille en standardkonfigurationservice 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 standardkonfigurationsservices er tilgængelige:

Standardmærkning af aktiver

En mærkat påsættes computeren, på hvilken der er trykt information om computeren såsom servicekode, modulnummer, osv. Følgende aktiv-mærkninger 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

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 anlægsrapportering: kontonummer, aktivkode (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 – RAID-indstillinger

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

- RAID 1, SINGLE CNTR ON 2HDD
- FAILOVER_HOTSPARE
- RAID 0 SINGLE CNTR ON 1HDD
- RAID 5, SINGLE CNTR ON 3HDD
- RAID 10, SINGLE CNTR ON 4HDD
- RAID 5, SINGLE CNTR ON ALL HDD
- RAID 5, SINGLE CNTR ON 4HDD
- RAID 6, SINGLE CNTR ON 6HDD



- RAID 6, SINGLE CNTR ON 4HDD
- RAID 5, SINGLE CNTR ON 5HDD
- RAID 10, SINGLE CNTR ON 6HDD
- RAID 6, SINGLE CNTR ON 5HDD
- RAID 10, SINGLE CNTR ON 8HDD

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

PowerEdge-konfigurationservices

Serviceoversigt

PowerEdge-konfigurationservices giver kunden mulighed for at modtage understøttede Dell-systemer, som er onfigureret med (basis)systemindstillingerne til PowerEdge med kundens tilkøbte PowerEdge-services, uden at gå på kompromis med opsætning af formelle projektanmodninger og opfyldelse af minimumkravene. PowerEdge-konfigurationservices er kun tilgængelige for PowerEdge-produkter. Disse services kan anvendes på kundens understøttede Dell-systemer under produktionen på Dell-fabrikken eller på en 2T/bag fabrikken-placering. Tilgængelige PowerEdge-konfigurationservices omfatter bl.a. BIOS-indstillinger, IDRAC-indstillinger, fastfrysning af firmwareversion, tilpasset RAID, standardaktivkoder, brugerdefinerede aktivkoder, standardrapporter, brugerdefinerede rapporter, kundens egen indlæsning af afbildninger og ændring af kortplacering.

Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

Spørg en Dell-salgsrepræsentant om bestilling af en PowerEdge-konfigurationservice for at tilkøbe systemindstillinger til PowerEdge-services (basistilbud). Salgsafdelingen kan også føje en eller flere relevante tilføjsesservices til bestillingen. Systemindstillingerne til PowerEdge (basistilbud) er obligatoriske for at kunne tilføje en eller flere tilføjsesservices. Følgende PowerEdge-konfigurationservices er tilgængelige:

Systemindstillinger til PowerEdge – ubegrænsede systemindstillinger (BIOS- og IDRAC-indstillinger, fastfrysning af firmwareversion og RAID-indstillinger)

- BIOS (se bilag 3)

PowerEdge-tilføjsesservices – ubegrænsede systemindstillinger, brugerdefinerede/almindelige standardaktivkoder, brugerdefinerede/almindelige aktivrapporter, kundens egen indlæsning af afbildninger

- Afbildning (se bilag 1)
- Aktivkoder (se bilag 2)
- Aktivrapporter (se bilag 3)
- Standardaktivkoder (se bilag 6)
- Ændring af kortplaceringer (se bilag 4)

Servicekrav:

- Softwareinstallation er tilgængelig for systemer, der er udviklet i Microsoft® Windows®.
- Operativsystemindstillinger er tilgængelige for systemer, der er udviklet i Microsoft® Windows®-operativsystemer

Ikke inkluderet i PowerEdge-konfigurationservices:

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

