

Servicebeskrivelse

ProDeploy Essentials for Client

Indledning

Dette dokument og bilagene ("servicebeskrivelsen") beskriver servicefunktionerne for ProDeploy Essentials for Client ("ProDeploy Essentials") og valgfrie tilføjelsesservicer (hver en "service" og samlet "servicerne"). Samlet er servicerne en del af Dells ProDeploy Client Suite ("ProDeploy Suite").

Dell Technologies ("Dell") er glad for at kunne tilbyde disse servicer som nærmere angivet i denne servicebeskrivelse. Dit ("kunden") tilbud, ordreformularen eller en anden gensidigt aftalt form for faktura eller ordrebekræftelse (som relevant "ordreformularen") vil indeholde navnet på de(n) service(r) og de tilgængelige servicemuligheder, som du har købt. For yderligere assistance eller anmodning om en kopi af servicekontrakten/servicekontrakterne, bedes du kontakte din salgsrepræsentant.

Serviceaftalens omfang

Disse servicer er tilgængelige på understøttede produkter, som omfatter udvalgte Vostro™, Inspiron™, Dell Precision™, OptiPlex™, Dell XPS™ Notebooks og Dell Latitude™-systemer, som angivet på din ordreformular (de "Understøttede produkter"). Kontakt din salgsrepræsentant for at få den senest opdaterede liste med de servicer, der er tilgængelige for dine Dell- og ikke-Dell produkter.

Denne ProDeploy Essentials Service consists of Services, der leveres eksternt fra en Dell-placering til kunden ("Remote Base Services"). Desuden har kunderne mulighed for at købe servicevalg, som udføres personligt på kundens placering ("Onsite Services"). The Remote Base Services kan købes separat eller med Asset Resale or Recycle Service (bilag B) og/eller med visse Onsite Services. Kunder skal købe et obligatorisk udvalg af onsite-service ("onsite-basis"), inden de køber valgfrie supplerende onsite-servicer ("onsite-tilføjelse"). Der kan købes flere onsite-tilføjelser sammen med en onsite-basis.

ProDeploy Essentials Service **omfatter følgende Remote Base Services** (som beskrevet mere indgående i bilag A hertil):

- **Enkelt kontaktpunkt.**
- **Implementeringsekspert.**
- **Ekstern PC-installation.**
- **Implementeringssupport.**

Valg af eksterne tilføjelser er som følger:

- Asset Resale or Recycling Service – bilag B.

Onsite-basisvalg er som følger:

- **Onsite PC Installation Service*** - Bilag C.
- **Rejsegebyr for Onsite Installation or Configuration Service** - Bilag D.
- **Onsite Additional Technician Time Service - hele dagen** - Bilag I.

Valg af onsite-tilføjelser er som følger:

- **Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service** - Bilag E.
- **Onsite Additional Technician Time Service** - Bilag H.
- **Onsite Operating System or Image Service** - Bilag F.
- **Onsite Internal Component Service** - Bilag G.

* Onsite PC Installation kan kun købes i kombination med ProDeploy Essentials Service.

Alle understøttede produkter mærkes med et serienummer ("servicekoden"). Kunden skal købe en separat serviceaftale for hvert understøttet produkt. Sørg for at have servicekoden på det understøttede produkt klar, når du kontakter Dell i forbindelse med denne service.

For at fuldføre visse servicere skal det system, der indeholder de data, indstillinger eller harddiske, der er nødvendige for at fuldføre servicen ("Legacy-systemet"), være tilgængeligt og fuldt funktionsdygtigt.

Generelle udelukkelser

For at undgå tvivl er følgende aktiviteter ikke omfattet af denne servicebeskrivelse:

- Servicen omfatter ikke udviklingen af nogen intellektuel ejendom, som kun er skabt specifikt til kunden.
- Service for ikke-Windows- eller Windows IOT-understøttede produkter. Der vil desuden være visse begrænsninger, når en kunde skifter fra et ikke-Windows legacy-system af ældre dato til et Windows-understøttet produkt.
- Enhver service, opgave eller aktivitet, som ikke udtrykkeligt er angivet i denne servicebeskrivelse.

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

Generelle kundeansvarsområder

Kunden accepterer følgende specifikke forpligtelser:

- Angive en primær kontaktperson, som skal arbejde sammen med Dell og dets udpegede repræsentanter til understøttelse af aktiviteter forud for og under udførelsen af den/de tilsvarende serviceydelse(r) ("kundekontakten").
- Stille en teknisk kontaktperson til rådighed med et praktisk kendskab til de informationsteknologiske komponenter, der skal overvejes under udførelsen af servicere og have myndighed til at træffe forretningsbeslutninger ("tekniske kontakter"). Dell kan anmode om, at der planlægges møder med disse tekniske kontakter.
- Yde et rimeligt og rettidigt samarbejde med Dell i forbindelse med udførelsen af servicere.
- Levere forudsætninger og tekniske data, der kræves til gennemførelse af servicere inden for 3 arbejdsdage efter indsendelse af ordrer.
- Etablere forbindelse til Dell for at udføre service via ekstern adgang. Dette omfatter, men er ikke begrænset til, at sikre netværksforbindelse og at bruge Dells leverede eksterne grænseflader som chat og telefon.



- Sikre kommunikation mellem kunden og Dell, herunder alle spørgsmål vedrørende omfang, Dells anmoder om anvisninger, oplysninger, godkendelser eller beslutninger, der med rimelighed kan anses for at være nødvendige for, at Dell kan udføre serviceanmodninger.
- Sikre, at alle nødvendige kundesressourcer, herunder teknisk(e) kontaktperson(er), er tilgængelige i servicens løbetid.
- Levere alle servicekrav (f.eks. adresse(r) og tilgængelige installationstider af hensyn til planlægning) samt tekniske data påkrævet for servicen rettidigt.
- Legacy-systemet skal være tilgængeligt og fuldt funktionsdygtigt, for at der kan udføres tjenester på eller i kraft af legacy-systemet.
- Det understøttede produkt skal have operativsystemet forudindlæst eller allerede installeret, undtagen når servicen er købt med Onsite Operating System or Image Service.

Kunden accepterer følgende yderligere specifikke ansvarsområder for servicer udført på kundens adresse:

- Udpege en primær kontaktperson for hvert kundested, hvor en onsite-implemtering af servicen/-erne skal finde sted for at koordinere planlægningen af alle nødvendige ressourcer påkrævet for servicen/-erne og opretholde kommunikationen for at forhindre planlægningskonflikter.
- Oprette og levere planlægningsoplysninger for alle nødvendige ressourcer til servicen, herunder planlægning af installation hos slutbrugeren.
- Levere det påkrævede (f.eks. adresse(r) og tilgængelige installationstider af hensyn til planlægning) samt tekniske data påkrævet for servicen.
- Kunden skal straks underrette Dell om eventuelle konflikter for at låse tidsplanen inden den planlagte installationsdato.
- Sørge for nødvendig adgang til kundefaciliteter og -systemer til forberedelse af servicen/-erne, herunder, men ikke begrænset til, sikre og tilstrækkelige parkeringsfaciliteter samt eventuelle nøgler eller skilte.
- Forberede alle arbejdsområder og slutbrugerpladser til onsite-installation før den planlagte start af servicen, inklusive adgang til systemer, eksterne enheder, strøm og netværksforbindelse.
- Inden teknikerne ankommer onsite, skal der oprettes en domænekonto og computerobjekter (hvis det kræves, inden PC sluttes til domæne) i Active Directory for at aktivere domænetilslutningen inden den planlagte implementeringsdato.
- Sørge for loginoplysninger til domænekontoen til brug for onsite-teknikeren med de nødvendige rettigheder til at tilslutte en computer til standardcomputerbeholderen i Active Directory.
- Forsyne Dell med lokale administrationsrettigheder som nødvendigt ved udførelse af servicen.
- Sørge for et sikkert arbejdsmiljø og rimelige kontorlokaler.
- Sørge for, at der altid er en voksen til stede under udførelsen af servicen/-erne på et kontor i hjemmet.
- Levere specifikationer og bekræfte kundens acceptformular baseret på den aftalte kommunikationsplan.

Samarbejde med telefonanalytiker og onsite-tekniker. Kunden og dennes slutbrugere skal samarbejde med og følge de instruktioner, der gives af Dells telefonanalytiker eller onsite-teknikere.

Ret til at tildele adgang. Kunden anerkender og garanterer at have indhentet tilladelse for både kunden og Dell til at få adgang til samt at bruge de understøttede produkter, data i disse samt alle inkluderede hardware- og softwarekomponenter med det formål at levere denne/disse service(r). Hvis kunden ikke allerede er i besiddelse af denne tilladelse, er kunden forpligtet til at indhente en sådan tilladelse, inden kunden anmoder Dell om at udføre denne/disse service(r).



Ikke-anmodning om ansættelse. Kunden må ikke uden Dell Technologies Services' forudgående skriftlige samtykke i en periode på to år fra den dato, der er angivet på din ordreformular, direkte eller indirekte anmode om ansættelse af nogen Dell Technologies Services-medarbejder, som du er kommet i kontakt med i forbindelse med Dell Technologies Services' udførelse af servicen, dog forudsat, at generelle reklamer og andre lignende brede former for henvendelser ikke udgør direkte eller indirekte henvendelser herunder, og at du har tilladelse til at anmode om ansættelse af enhver medarbejder, der er blevet opsagt eller har opsagt sin ansættelse hos Dell Technologies Services, inden ansættelsesdrøftelserne med dig påbegyndes. Hvis denne forpligtelse til ikke at anmode om ansættelse er forbudt i henhold til lokale love eller reguleringer i kundens område, gælder denne bestemmelse ikke for en sådan kunde.

Samarbejde med kunden. Kunden forstår, at uden et hurtigt og tilstrækkeligt samarbejde kan Dell ikke udføre servicen, eller hvis den udføres, kan servicen blive væsentligt ændret eller forsinket. Derfor skal kunden straks og på rimelig vis samarbejde med Dell om alt, hvad der er nødvendigt for, at Dell kan udføre denne service. Hvis kunden ikke samarbejder rimeligt fyldestgørende i henhold til det foregående, vil Dell ikke være ansvarlig for manglende opfyldelse af denne service, og kunden vil ikke være berettiget til en refundering.

Onsite-forpligtelser. Hvor det er nødvendigt at udføre servicen/-erne onsite, skal kunden (uden omkostninger for Dell) levere gratis, sikker og tilstrækkelig adgang til kundens faciliteter, de understøttede produkter og kundemiljøet, herunder rigelig arbejdsplads, strøm og en lokal telefonlinje. Der skal ligeledes være adgang til en skærm, en mus (eller et pegeredskab) og et tastatur (uden omkostninger for Dell), hvis systemet ikke allerede omfatter disse elementer.

Datasikkerhedskopi, fjernelse af fortrolige data. Kunden skal foretage en sikkerhedskopiering af alle eksisterende data, software og programmer på alle påvirkede systemer forud for og under leveringen af denne service. Kunden skal udføre regelmæssige sikkerhedskopieringer af de gemte data på alle berørte systemer som en sikkerhedsforanstaltning mod eventuelle fejl, ændringer eller tab af data. Derudover er kunden ansvarlig for at fjerne fortrolige, ophavsretlige eller personlige oplysninger og eventuelle flytbare medier såsom SIM-kort, CD'er eller PC-kort, uanset om en onsite-tekniker også yder assistance.

Medmindre det er påkrævet ifølge relevant lokal lovgivning, VIL DELL IKKE HAVE NOGET ANSVAR FOR:

- NOGEN AF DINE FORTROLIGE, OPHAVSRETTLIGE ELLER PERSONLIGE OPLYSNINGER.
- MISTEDE ELLER BESKADIGEDE DATA, PROGRAMMER ELLER SOFTWARE.
- BESKADIGEDE ELLER MISTEDE FLYTBARE MEDIER.
- GEBYRER FOR DATA ELLER TALE SOM FØLGE AF, AT IKKE ALLE SIM-KORT ELLER ANDRE FLYTBARE MEDIER BLEV FJERNET FRA UNDERSTØTTEDE PRODUKTER, DER RETURNERES TIL DELL.
- NEDETID FOR ET SYSTEM ELLER NETVÆRK.
- OG/ELLER FOR NOGEN HANDLING ELLER UDELADELSE, HERUNDER FORSØMMELIGHED, AF DELL ELLER EN TREDJEPARTSSERVICEUDBYDER.

Dell er ikke ansvarlig for gendannelse eller geninstallation af programmer eller data, når servicen/-erne er udført. Kunder, der bruger dataoverførselsservicer, bør sikkerhedskopiere alle kundedata eller træffe andre passende foranstaltninger for at forhindre risikoen for tab af data.

Tredjepartsgarantier. Disse servicer kan indebære, at Dell skal have adgang til hardware eller software, der ikke er fremstillet eller solgt af Dell. Visse producenters garantier bortfalder muligvis, hvis Dell eller andre end producenten udfører arbejde på hardwaren eller softwaren. Kunden skal sikre, at Dells udførelse af servicer ikke vil påvirke sådanne garantier, eller hvis den gør, at påvirkningen vil være acceptabel for kunden. Dell fraskriver sig ethvert ansvar for tredjepartsgarantier eller eventuelle virkninger, som servicerne kan have på disse garantier.



Kundepartnere. Kunden må anvende tredjeparter (f.eks. entreprenører, agenter, systemintegratorer og/eller kanalpartnere) til at repræsentere sig og samarbejde med Dell i det nødvendige omfang for, at servicen/-erne 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 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.

Åbningstider. Med forbehold for lokal lovgivning vedrørende ugentlige arbejdstider, og medmindre andet er angivet nedenfor eller angivet i servicebilaget, vil denne service generelt blive udført mandag til fredag i Dells normale åbningstider, som er fra kl. 8.00 til kl. 18.00 i kundens lokale tid:

Land	Dells normale åbningstid
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Jomfruøerne, resten af det engelsktalende Caribien	Mandag til og med fredag fra kl. 7.00 til 16.00
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danmark, El Salvador, Finland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Norge, Panama, Puerto Rico, Den Dominikanske Republik, Surinam, Sverige, Turks- og Caicosøerne	Mandag til og med fredag fra kl. 8.00 til 17.00
Australien, Bermuda, Kina, Haiti, Japan, de Nederlandske Antiller, New Zealand, Singapore, Thailand	Mandag til og med fredag fra kl. 9.00 til 17.00
Argentina, Brasilien, Ecuador, Frankrig, Indien, Indonesien, Italien, Korea, Malaysia, Mexico, Paraguay, Peru, Taiwan, Uruguay	Mandag til og med fredag fra kl. 9.00 til 18.00
Bolivia, Chile	Mandag til og med fredag fra kl. 9.00 til 19.00
Mellemøsten	Søndag til og med torsdag fra kl. 8.00 til 18.00
Hongkong	Mandag til fredag fra kl. 9.00 til 17.30

Der finder ingen onsite-serviceaktiviteter sted uden for normal åbningstid eller på lokale helligdage, medmindre der på forhånd er indgået andre skriftlige aftaler. Åbningstiden for ekstern teknisk support varierer efter område og konfiguration. Kontakt din salgsrepræsentant for at få disse oplysninger.

Tredjepartsprodukter. "Tredjepartsprodukter" betyder al hardware, software eller andre materielle eller immaterielle materialer (enten leveret af kunden til Dell eller anskaffet af Dell efter kundens anvisning), der bruges af Dell i forbindelse med servicen/-erne. 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 adgang, kopiering, distribution, brug og/eller modificering (herunder frembringe afledte værker), og/eller installation af tredjepartsprodukterne, uden at krænke eller overtræde ejendomsret eller licensrettigheder (herunder patent og copyright) tilhørende leverandører eller ejere af sådanne tredjepartsprodukter. Kunden påtager sig alt ansvar for ethvert og alle softwarelicenseringskrav. Kundens Dell-tekniker "accepterer" enhver form for elektroniske aftaler på kundens vegne, som er en del af installationsprocessen, medmindre andet angives skriftligt af kunden. UNDTAGEN SOM AFTALT SKRIFTLIGT MELLE KUNDEN OG DELL, FRALÆGGER DELL SIG HERMED ENHVER OG ALLE GARANTIER, UDTRYKKELIGE ELLER UNDERFORSTÅEDE, DER RELATERER SIG TIL TREDJEPARTSPRODUKTER. Tredjepartsprodukter er udelukkende underlagt vilkår og betingelser, der er indgået mellem tredjeparten og kunden. DELL FRALÆGGER SIG HERMED ENHVER FORM FOR FORPLIGTELSE FOR ALLE VIRKNINGER, SOM SERVICEN/-ERNE MÅTTE HAVE PÅ ALLE GARANTIER FOR TREDJEPARTSPRODUKTER. Til det maksimalt muligt tilladte i henhold til lokal lovgivning, har Dell ikke noget ansvar for tredjepartsprodukter, og kunden skal udelukkende henvende sig til tredjepartsleverandøren angående skader eller ansvar i forbindelse med anskaffelsen af sådanne tredjepartsprodukter.



Ingen persondata eller personidentificerbare oplysninger. Tredjepartsprodukter, herunder men ikke begrænset til billeder, programmer og dokumentation fremsendt til Dell, må ikke indeholde nogen form for personidentificerbare oplysninger eller andre persondata. Medmindre lokal lovgivning påbyder andet, betyder "personidentificerbare oplysninger" (eller "PII") data eller oplysninger, der alene eller sammen med andre oplysninger identificerer en fysisk person eller data, der betragtes som persondata eller nogen anden form for persondata, der er underlagt persondataloven eller reguleringer. Kunden garanterer, at alle tredjepartsprodukter, som kunden fremsender til Dell for Dells formidling af servicen/-erne, ikke vil indeholde personidentificerbare oplysninger. Kontakt din Dell-salgsrepræsentant for at få yderligere hjælp.

FREMSEND IKKE TREDJEPARTSPRODUKTER TIL DELL, DER INDEHOLDER PERSONIDENTIFICERBARE OPLYSNINGER.

Eksport. Kunden garanterer og erklærer, at tredjepartsprodukter, herunder, men ikke begrænset til, software indeholdt i et billede fremsendt til Dell i forbindelse med en billedservice, ikke indeholder nogen 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 fastslå nøjagtigheden af nogen erklæringer vedrørende eksistensen af en eksportlicens eller vedrørende berettigelse til eksport af tredjepartsprodukter uden licens. Kundens eksportcertificering skal opfylde gældende regional og lokal lovgivning, reguleringer og krav (f.eks. fysisk signatur i forhold til elektronisk signatur). Ud over ovenstående garantier kan der kræves en separat underskrevet eksportcertificering for alle billedservicer ("Certificering af overholdelse af regler for billedeksport"). I udvalgte lande kan eksportcertificering være påkrævet i forbindelse med andre servicer (f.eks. konfiguration af aktivmærker eller konfiguration af hardware eller software). Alle påkrævede eksportcertificeringer skal være udfyldt, underskrevet og returneret til Dell forud for Dells gennemførelse af den/de pågældende service(r). Hvis det kræves, at Dell indhenter en eksportlicens for tredjepartsprodukter for at kunne levere en eller flere servicer, accepterer kunden hermed at yde Dell enhver rimelig assistance uden omkostninger for Dell, der er nødvendig for indhentningen af en sådan eksportlicens.

Skadesløsholdelse fra kunder. 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, der anvises eller kræves af kunden til installation eller integration som en del af servicen/-erne, 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, reguleringer og ordrer.

Meddelelse og ansvarsfraskrivelse vedrørende tekniske specifikationer. Kunden er ansvarlig for at fastsætte kundetekniske specifikationer for servicen/-erne og at sikre, at disse tekniske specifikationer er tilstrækkeligt dokumenteret over for Dell. Kunden accepterer, at servicen/-erne er kundens eget valg. Dell er berettiget til at stole på de tekniske specifikationer leveret af kunden. Dell er ikke ansvarlig for hæftelser eller skader som følge af en eller flere servicer udført i henhold til kundens tekniske specifikationer. Hvis Dell skønner, at servicen/-erne ikke er teknisk mulig, forbeholder Dell sig ret til at afslå at fortsætte med at levere servicen/-erne. Dell garanterer ikke, at den/de leverede service(r) 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 serviceprojekt eller dets tekniske specifikationsdokument, der skyldes: (i) en anmodet ændring i omfanget af serviceprojektet, (ii) en handling eller udeladelse fra kundens side, (iii) en ændring i lovgivning og/eller gældende reguleringer, (iv) ekstra tid brugt af eller omplanlægning af onsite-ressourcer eller (v) en hændelse, der kan henføres til force majeure, vil Dell tage det yderligere arbejde i betragtning og give oplysninger vedrørende en ændret tidslinje og omkostningerne forbundet med de ønskede ændringer. Hvis kunden accepterer den ekstra tidslinje og/eller omkostning, skal kunden bekræfte dette overfor Dell ved at give skriftligt samtykke, før Dell begynder med at levere de ekstra servicer eller, hvis de allerede påbegyndt, fortsætte. Kunden skal samarbejde med salgsrepræsentanten med henblik på betaling af eventuelle aftalte ekstragebyrer.

Kundefeedback. Kunden accepterer, at Dell vil anmode om, at kunden deltager i en undersøgelse af kundefeedback. Ydermere kan Dell anmode kunden om at fungere som reference for Dells udførelse af servicerne. Hvis kunden accepterer at være en reference, accepterer kunden og Dell skriftligt betingelserne



for en sådan reference. Der er udviklet et referenceprogram, som muliggør fortrolige samtaler mellem Dells kunder og potentielle kunder.

Data ansvarlig. Kunden anerkender og accepterer, at kunden er dataansvarlig og dataeksportør for alle data opbevaret på fysisk hardware, drev, enhver anden hostet virtuel maskine eller andre komponenter leveret af kunden til Dell ("kundeimplementeringsløsning"), systemadministrationssoftware brugt af kunden i forbindelse med servicene ("kundesoftware") 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 servicene. Kunden anerkender og accepterer, at kunden er ansvarlig for overholdelse af gældende love om beskyttelse af personlige data i hvert land og som dataansvarlig og dataeksportør, og at Dell er ansvarlig for overholdelse af gældende databeskyttelseslove i hvert land som databehandler.

Kunden skal holde Dell skadesløs ved brud på kundens forpligtelser med hensyn til overholdelse af gældende lovgivning om beskyttelse af personlige data i hvert 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-system(er) og service(r).

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 skader, som Dell eller dennes leverandører har pådraget sig. Kunden skal omgående give Dell besked og samarbejde med Dell i god tro for at løse enhver relateret sag, 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 data og alle relaterede bestemmelser i aftalen.

Vilkår og betingelser for servicier

Denne servicebeskrivelse er indgået mellem dig som kunde ("dig" eller "kunden") og den juridiske enhed, der fremgår af din faktura for købet af denne service ("Dells juridiske enhed"). Denne service leveres underlagt og styret af kundens separat underskrevne hovedserviceaftale med Dells juridiske enhed, som specifikt tillader salg af denne service. I mangel af en sådan aftale, der udtrykkeligt godkender denne service, og afhængigt af kundens geografiske placering, leveres denne service i henhold til og underlagt enten Dells forretningsmæssige salgsvilkår eller aftalen, som der henvises til i tabellen herunder ("Aftalen" som relevant). Se tabellen nedenfor, som viser den URL-adresse, hvor din aftale kan findes, og som gælder for din kundelokation. Parterne erkender, at de har læst og accepterer at været bundet af sådanne onlinevilkår.

Kundelokation	Vilkår og betingelser gældende for dit køb af servicier fra Dell	
	Kunder, som køber servicier direkte	Kunder, som køber servicier igennem en autoriseret forhandler
USA	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canada	Dell.ca/terms (Engelsk) Dell.ca/conditions (Fransk-canadisk)	Dell.ca/terms (Engelsk) Dell.ca/conditions (Fransk-canadisk)
Latinamerika og Caribien	Lokal Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/servicesdescriptions .*	Servicebeskrivelser og andre servicedokumenter fra Dells juridiske enhed, som du måtte modtage fra din sælger, udgør ikke en aftale mellem dig og Dells juridiske enhed, men tjener kun til at beskrive indholdet af den service, du køber fra din sælger, dine forpligtelser som modtager af servicen og



		<p>grænserne og begrænsningerne for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre servicedokumenter fra Dells juridiske enhed i denne kontekst forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dells juridiske enhed kun skal forstås som en henvisning til Dells juridiske enhed som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du har ikke et direkte kontraktforhold med Dells juridiske enhed vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevante direkte mellem køber og sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.</p>
<p>Asien, Stillehavsområdet, Japan</p>	<p>Lokal Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/servicesdescriptions.*</p>	<p>Servicebeskrivelser og andre servicedokumenter fra Dells juridiske enhed, som du måtte modtage fra din sælger, udgør ikke en aftale mellem dig og Dells juridiske enhed, men tjener kun til at beskrive indholdet af den service, du køber fra din sælger, dine forpligtelser som modtager af servicen og grænserne og begrænsningerne for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre servicedokumenter fra Dells juridiske enhed i denne kontekst forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dells juridiske enhed kun skal forstås som en henvisning til Dells juridiske enhed som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du har ikke et direkte kontraktforhold med Dells juridiske enhed vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevante direkte mellem køber og sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.</p>
<p>Europa, Mellemøsten og Afrika</p>	<p>Lokal Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/servicesdescriptions.*</p> <p>Desuden kan kunder i Frankrig, Tyskland og Storbritannien vælge den relevante URL nedenfor:</p> <p>Frankrig: Conditions de vente Dell France</p>	<p>Servicebeskrivelser og andre servicedokumenter fra Dells juridiske enhed, som du måtte modtage fra din sælger, udgør ikke en aftale mellem dig og Dells juridiske enhed, men tjener kun til at beskrive indholdet af den service, du køber fra din sælger, dine forpligtelser som modtager af servicen og grænserne og begrænsningerne for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre</p>



	<p>Tyskland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Storbritannien: Terms & Conditions Dell UK</p>	<p>servicedokumenter fra Dells juridiske enhed i denne kontekst forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dells juridiske enhed kun skal forstås som en henvisning til Dells juridiske enhed som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du har ikke et direkte kontraktforhold med Dells juridiske enhed vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevante direkte mellem køber og sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.</p>
--	--	---

* Kunder kan få adgang til deres lokale [Dell.com](https://www.dell.com)-website ved blot at gå til [Dell.com](https://www.dell.com) fra en computer med forbindelse til internettet på deres placering eller ved at vælge blandt mulighederne på Dells website "Choose a Region/Country", som er tilgængeligt på [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](https://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

Kunden accepterer, at ved fornyelse, ændring, udvidelse eller fortsat brug af denne service ud over den oprindelige periode, vil denne service være underlagt den servicebeskrivelse, som er gældende på det pågældende tidspunkt og tilgængelig for gennemsyn på [Dell.com/servicesdescriptions](https://www.dell.com/servicesdescriptions).

Beskyttelse af personlige oplysninger: Dell behandler alle personlige oplysninger indsamlet under denne servicebeskrivelse i henhold til den relevante jurisdiktions Dell fortrolighedserklæring, som alle er tilgængelige på <http://www.dell.com/localprivacy>, og som alle hermed er inkorporeret med reference.

Hvis der er en konflikt mellem vilkårene for et hvilket som helst af de dokumenter, som indgår i denne aftale, vil dokumenterne være gældende i følgende rækkefølge: (i) denne servicebeskrivelse, (ii) aftalen, (iii) ordreformularen. Gældende vilkår vil blive fortolket så snævert som muligt for at løse konflikten, samtidig med at så mange af de ikke-modstridende vilkår som muligt bibeholdes, herunder bevarelse af ikke-modstridende bestemmelser i samme punkt, afsnit eller underafsnit.

Når du afgiver din ordre på servicer, modtager levering af servicer, udnytter servicer eller den tilhørende software, eller når du klikker på knappen eller feltet "Jeg accepterer" eller lignende på Dell.com eller DellEMC.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 servicebeskrivelse på vegne af en virksomhed eller anden juridisk enhed, erklærer du, at du er bemyndiget til at indgå denne servicebeskrivelse på vegne af den pågældende enhed. I dette tilfælde henviser "du" eller "kunden" til enheden. Ud over at modtage denne servicebeskrivelse kan kunder i visse lande være pålagt at udstede en underskrevet ordreformular.

Supplerende vilkår og betingelser

1. Servicebetingelser. Denne servicebeskrivelse begynder på datoen, som er anført på ordreformularen og fortsætter i hele løbetiden ("**løbetid**"), som angivet på ordreformularen. Som gældende for det antal systemer, licenser, installationer, implementeringer, administrerede slutpunkter eller slutbrugere, hvortil kunden har købt en eller flere servicer, vil rater eller priser og den relevante løbetid for hver service være angivet på kundens ordreformular. Medmindre andet er skriftligt aftalt mellem Dell og kunden, er køb af servicer under denne servicebeskrivelse kun til kundens eget interne brug og må ikke anvendes til videresalg eller i forbindelse med et servicebureau.



2. Andre vigtige oplysninger

- A. Omplanlægning.** Når denne service er blevet planlagt, skal enhver ændring af planen ske mindst otte kalenderdage forud for den planlagte dato. Hvis kunden omlægger planen for denne service inden for syv dage eller mindre før den planlagte dato, er der et omlægningsgebyr, der ikke må overstige 25 % af kundens pris for disse services. Enhver omplanlægning af servicen skal bekræftes af kunden mindst otte dage før denne service begynder.
- B. Betaling for hardware, der købes med services.** Medmindre andet er skriftligt aftalt, er betaling for hardware under ingen omstændigheder betinget af resultater eller levering af services, der er købt med sådan hardware.
- C. Kommercielt rimelige begrænsninger for servicens omfang.** Dell kan nægte at levere en service, hvis Dell med forretningsmæssig rimelighed skønner, at levering af denne service skaber en urimelig risiko for Dell eller Dells serviceudbydere, eller hvis den skønnes at ligge uden for omfanget af disse services. Dell er ikke ansvarlig for nogen fejl eller forsinkelse i en ydelse som følge af omstændigheder, der ligger udenfor Dells kontrol, herunder kundens manglende overholdelse af sine forpligtelser i henhold til denne servicebeskrivelse.
- D. Tilvalgte services.** Tilvalgte services (herunder point-of-need-support, installation, konsulentbistand, administreret, professionel support eller uddannelse) kan muligvis købes af Dell og varierer efter kundelokation. Tilvalgte services kræver muligvis en separat aftale med Dell. I mangel af en sådan aftale leveres tilvalgte services i henhold til denne servicebeskrivelse.
- E. Overdragelse og udlicitering.** Dell kan udlicitere denne service og/eller tildele denne servicebeskrivelse til kvalificerede tredjepartsserviceudbydere, der vil udføre servicen på Dells vegne.
- F. Annullering.** Dell kan annullere denne service når som helst i løbet af gyldighedsperioden af enhver af følgende årsager:
 - Kunden betaler ikke den fulde pris for denne service, som nærmere angivet i faktureringsvilkårene.
 - Kunden er grov, truende eller nægter at samarbejde med den assisterende analytiker eller onsite-tekniker.
 - Kunden overholder ikke de vilkår og betingelser, der er beskrevet i denne servicebeskrivelse.

Hvis Dell annullerer denne service, 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 dette afsnit, er kunden ikke berettiget til at få refunderet gebyrer, der er indbetalt til eller er forfaldne hos Dell.

- G. Geografiske begrænsninger og flytning.** Denne service bliver leveret til adressen/-erne, der er anført på kundens faktura. Denne service er ikke tilgængelig på alle placeringer. Servicemulighederne, herunder serviceniveauer, åbningstider for teknisk support og onsite-tilgængelighed og -responstider varierer efter geografisk område, og visse muligheder kan muligvis ikke købes på kundens placering, så kontakt venligst salgsrepræsentanten for at få flere oplysninger. Dells forpligtelse til at levere services til flyttede, understøttede produkter er afhængig af forskellige faktorer, herunder uden begrænsninger, lokal tilgængelighed af servicen, ekstra gebyrer og inspektion og gencertificering af de flyttede, understøttede produkter til Dells gældende rådgivningstakster for tid og materialer. Online First Article-service er ikke tilgængelig alle steder. Aktivkodning og aktivrapportering er også tilgængelig i forbindelse med udvalgte eksterne enheder (f.eks. skærme, printere, racks) inden for regionerne Nord- og Sydamerika, Europa, Mellemøsten og Afrika.



- H. Dell-partnere.** Dell er berettiget til at levere servicen/-erne gennem koncernselskaber og underleverandører. Servicen/-erne udføres muligvis uden for det land, hvor kunden og/eller Dell er placeret. Dell er berettiget til lejlighedsvis at foretage ændringer mht. den placering, hvor servicen/-erne udføres, og/eller den partner, der udfører servicen/-erne. Dell er dog fortsat ansvarlig i forhold til kunden for at levere den/de aftalte service(r).
- I. Overdragelse af service.** Kunden må ikke overføre konfigurationsservice eller nogen rettigheder, som er tildelt kunden i henhold til denne serviceaftale, til en tredjepart.
- J. Servicen udløber 180 kalenderdage efter købet.** UNDTAGEN I DET OMFANG GÆLDENDE LOVGIVNING KRÆVER ANDET, OG FOR KUNDER, DER KØBER VIDERESALG ELLER GENBRUG AF AKTIVER (SE BILAG B), KAN DU BRUGE DENNE TJENESTE ÉN GANG I LØBET AF 6-MÅNEDERS PERIODEN EFTER DATOEN FOR DET OPRINDELIGE KØB ("UDLØBSDATO"). DEN OPRINDELIGE KØBSDATO ER DEFINERET SOM DEN TIDLIGSTE DATO AF FØLGENDE DATOER: DATOEN PÅ FAKTURAEN FOR SERVICEN ELLER DATOEN PÅ ORDREBEKRÆFTELSEN FRA DELL. DELLS LEVERING AF SERVICEN SKØNNES OVERHOLDT EFTER UDLØBSDATOEN, OGSÅ SELVOM DU IKKE BRUGER SERVICEN.

Hvis der ikke vises nogen servicebeskrivelse eller tilbudsspecifikation nedenfor, bedes du kontakte din lokale salgsrepræsentant for at bekræfte tilgængeligheden af denne service i dit land.

Bilag A

ProDeploy Essentials Service

Enkelt kontaktpunkt

Serviceoversigt

Single Point of Contact ("SPOC") Service giver kunden en enkelt Dell-kontakt vedrørende de ProDeploy Essentials Services, der er inkluderet i ordren. SPOC vil fungere som kundens primære kontaktpunkt, indtil implementeringen er gennemført vellykket.

Kundens ansvarsområder:

- Identificere en primær kontaktperson, som skal arbejde sammen med Dell og dets udpegede repræsentanter til understøttelse af aktiviteter forud for og under udførelsen af den/de tilsvarende service(r)
- Stille en teknisk kontaktperson til rådighed med et praktisk kendskab til de informationsteknologiske komponenter, der skal overvejes under udførelsen af servicer og have myndighed til at træffe forretningsbeslutninger ("tekniske kontakter"). Dell kan anmode om, at der planlægges møder med disse tekniske kontakter.
- Yde et rimeligt og rettidigt samarbejde med Dell i forbindelse med udførelsen af servicer

Dells ansvarsområder:

- Når ordrer, der indeholder ProDeploy Essentials, indtastes, tildeler Dell et SPOC.
- SPOC vil forsøge at kontakte kunden via e-mail eller telefon for at præsentere sig selv.
- Hvis SPOC ikke kan kontakte kunden, vil implementering/servicer blive tilbageholdt, indtil servicens gyldighedsperiode udløber. (dvs. 180 kalenderdages berettigelse).
- Når der er oprettet kontakt, vil SPOC hjælpe kunden med dennes forståelse af servicen og de centrale oplysninger, der er nødvendige for at gennemføre de købte servicer vellykket.



Ikke-omfattede services

- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag

Yderligere vilkår og betingelser

- SPOC kan afgøre, at yderligere eksperter inden for emnet skal arbejde direkte med kundens kontakter for at sikre en vellykket gennemførelse af servicen.

Implementeringsekspert

Serviceoversigt

Denne implementeringseksperter service giver kunden anbefalinger fra Dell til optimering af de implementeringsaktiviteter, der er forbundet med leveringen af onsite- eller eksterne service(r).

Kundens ansvarsområder:

- Levere de ønskede oplysninger inden for 3 arbejdsdage efter, at Dell har indsendt anmodningen.
- Yde et rimeligt og rettidigt samarbejde omkring Dells optimeringsanbefalinger.

Dells ansvarsområder:

- Inden påbegyndelse af implementeringsaktiviteterne vil Dell anmode om oplysninger om kundens implementeringsmål, eksisterende implementeringsplan, it-miljø og slutbrugerbehov.
- Gennemgå kundens leverede oplysninger. Hvis der identificeres optimeringsforbedringer, skal Dell skriftligt dele disse med kunden, inden servicen fuldføres. Hvis der ikke identificeres nogen forbedringer, skal Dell give kunden skriftlig underretning.

Ikke-omfattede services

- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag.

Yderligere vilkår og betingelser

- Kundens samarbejde omkring anbefalinger er ikke påkrævet, medmindre det udtrykkeligt er angivet som et kundekrav i denne servicebeskrivelse.
- Anbefalinger vil blive foretaget baseret på den potentielle fordel ved at implementere anbefalingerne.
- Anbefalinger vil muligvis ikke blive foretaget på alle implementeringer.

Ekstern PC-installation

Oversigt over services

Denne eksterne baseservice yder ekstern assistance til installation og tilslutning af et nyt understøttet produkt eller legacy-systemet, og hvis relevant, eksterne enheder ved skrivebordet samt overførsel af slutbrugerfiler og systemindstillinger og installation af kundeleveret software ("Ekstern PC-installation").

Funktioner for ekstern PC-installation

Hjælp til installation af understøttede produkter

- Ekstern vejledning i udpakning af et nyt understøttet produkt fra forsendeskasser og inspektion af komponenter for eventuelle skader.
- Hjælpe kunden med tilslutning af understøttede produkters eksterne enheder på skrivebordet (f.eks. skærme, tastaturer, strømforsyninger, mus osv.)
- Hjælp til kunden med tilslutning af det understøttede produkt til kundens strøm- og netværkskilder.



Hjælp til tilslutningsmuligheder for det understøttede produkt

- Hjælp til opstart af det nye understøttede produkt og verificering af netværksforbindelse for kundens netværksforbundne enheder.
- Hjælp til fuldførelse af grundlæggende domænetilslutning via Windows oprindelige grænseflade.
- Hvis kunden har brug for nogen af nedenstående punkter/handlinger, skal kunden underrette Dell om disse krav (via tildelt SPOC):
 - Hjælp til gentilslutning af eksisterende eller installation af nye eksterne enheder på skrivebordet for det understøttede produkt og konfiguration til brug. Når det er nødvendigt, skal Dell indlæse kundens drivere og udføre en enkel test af funktionaliteten efter aftale (f.eks. udskrivning af en testside).
 - Gennemførelse af grundlæggende domænetilslutning via Windows oprindelige grænseflade.
 - Tilslutning af det understøttede produkt til arbejdsgruppe. Det understøttede produkt kan tilsluttes til standardcomputerbeholderen i Active Directory efter kundens anmodning.
 - Hjælp til færdiggørelse af virksomhedstilmelding.
 - Konfiguration af IP-adresse.
 - Opsætning af e-mail eller onlinekonto.
 - Konfigurering af forbindelse til eksternt stationær pc.
 - Tilknytning af netværksprintere til det nye understøttede produkt.
 - Gendannelse af netværksfildeling.
 - En kort og grundlæggende vejledning om de primære funktioner i det nye understøttede produkt.

Dataoverførsel

- Overførsel af slutbrugerdata og -filer.
- Registrere slutbrugerdata og filer fra legacy-systemet eller det eksterne drev eller medie, som kunden har leveret.
- Overførsel af data, der er tilknyttet brugerprofiler, til det eller de nye understøttede produkt(er) eller kundeleveret cloud-storage, eksternt drev eller medie.
- Ved færdiggørelse af overførslen skal teknikeren bekræfte og/eller rapportere om overførselens integritet.

Overførsel af indstillinger

- Overførsel af almindelige slutbrugertilpasninger og -indstillinger fra kundens legacy-system.
- Overførsel af indstillinger, der er tilknyttet brugerprofiler, til det eller de nye understøttede produkt(er).
- Overførsel af almindelige programindstillinger.

Installation af software

- Installation af et eller flere understøttede produktprogram(mer) via download via internettet, manuelt script, USB eller CD/DVD fra kunden.
- Hvis kunden anmoder om det, hjælp med produktaktivering og anvendelse af opdateringer.
- Grundlæggende konfiguration af software til brug (f.eks. et eksternt skrivebordsprogram) for at bekræfte korrekt funktionalitet.
- Hvis kunden anmoder om det, skal softwareprogrammet/-erne afinstalleres efter kundens anmodning.
- Hvis kunden anmoder om det, skal softwareprogramversion(er) opgraderes.

Hjælp til afinstallation af legacy-system

- Hjælp til frakobling af hardwarekomponenter, netværkskabel og netledning til kundens legacy system.



Kundens ansvarsområder

- Før starten af denne service skal du rettidigt levere alle vigtige og relevante oplysninger, der er nødvendige for at Dell kan levere denne service rettidigt.
- Klargøring af alle arbejdsområder og slutbrugerarbejdsstationer inden servicestart, herunder adgang til systemet, eksterne enheder, strøm og netværksforbindelse.
- Før servicen skal du oprette domænekonto og computerobjekter (hvis det er nødvendigt, før klientsystemet tilsluttes domænet) i Active Directory for at muliggøre tilslutning til domænet før den planlagte implementeringsdato.
- Etablere forbindelse til Dell for at udføre service via ekstern adgang. Dette omfatter, men er ikke begrænset til, at sikre netværksforbindelse og at bruge Dells leverede eksterne grænseflader som chat og telefon.
- Give domænekontooplysninger med de nødvendige rettigheder for at føje en computer til standardcomputerbeholderen i Active Directory.
- Lever alle relevante drivere til hardwareinstallation.
- Give Dell den software (f.eks. scriptet, USB eller cd/dvd), der kræves for at udføre programinstallation.
- Teste og verificere, at softwareprogrammet fungerer i henhold til kundens behov på den eller de understøttede hardwareplatforme, der skal indkøbes. Dell kan ikke holdes ansvarlig for fejl eller ikke-kompatibilitetsproblemer, der opstår under softwareinstallationsprocessen, som skyldes, at kunden ikke kan teste og verificere softwarekompatibilitet.
- Lever enhver form for softwarelicens, der kræves, og give teknikeren en passende mængde installationsmedier og installationsinstruktioner.
- Give teknikere adgang til kundens netværk for at kunne udføre services, hvis det er nødvendigt for at installere programmet.
- Kunden skal have telefon- og pålidelig internetadgang.
- Kundens netværk opfylder en minimumsstandard ethernet 100 Mbps-koblet undernet og leverer 5-10 Mbps overførselshastighed på det understøttede produkt.
- Opretholde en stabil netværksinfrastruktur på tværs af alle kundesteder.
- Sørg for, at det understøttede produkt er tilsluttet et lokalt områdenetværk og har pålidelig internetadgang.
- Lever cloud-storage, eksternt drev eller medie, hvis det er nødvendigt for at fuldføre servicen efter kundens specifikationer.

Dells ansvarsområder

- Gennemgå omfanget af de services, der er købt sammen med kundekontakten.
- Dell indsamler relevante aktuelle tilstandsdata om legacy-systemet for at planlægge serviceopfyldelsen. Dette kan gøres via telefon, e-mail eller ved hjælp af Dells implementeringsværktøjer.
- Dell skal indsamle sted-, kontakt- og planlægningsoplysninger for hvert af kundens implementeringssteder for at sikre, at alle vigtige detaljer, der er specifikke for dette sted, leveres til Dell inden serviceopstarten.

Ikke-omfattede services

- Opsætning af et nyt netværk.
- Tilslutning til specifikke organisationsenheder i Active Directory. Computere knyttes til standardcomputerbeholderen.
- Levering eller køring af brugerdefinerede scripts for domænetilslutning.
- Fejlfinding i forbindelse med processen med tilslutning til det oprindelige Windows-domæne.
- Opsætning eller konfigurerings af Active Directory.
- Overførsel af data i en separat hændelse.
- Overførsel af data og indstillinger ved hjælp af andre værktøjer end det/de værktøj(er), som Dell udpeger til udførelse af servicen af Dells personale.



- Overførsel af data for brugerkonti til alternative domæner.
- Enhver sikkerhedskopiering eller gendannelse af data, herunder genoprettelse efter nedbrud.
- Separat planlægning af dataoverførsels- og installationservices.
- Scripting til programinstallationer.
- Overførsel af programmer eller software. Softwareprogrammer installeres/geninstalleres og overføres ikke.
- Installation af operativsystemsoftware.
- Tilpasning og/eller brugertilpasning af software (ud over hvad der kræves for at sikre, at softwaren er installeret korrekt).
- Overførsel af data fra eller til ikke-Windows-baserede operativsystemer.
- Konfiguration af sikkerhedssoftware som f.eks. antivirus-/spyware-/malwaresoftware.
- Installation eller konfiguration af virksomhedssoftware.
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag.

Yderligere vilkår og betingelser

- Et rimeligt antal forsøg vil blive gjort for at overføre kundens data. Men hvis overførslen efter 3 forsøg anses for at være uigennemførlig for Dell, vil servicen muligvis ikke blive udført.
- Forsinkelser fra kundens side, som forhindrer Dell i at udføre servicen, kan blive pålagt yderligere gebyrer.
- Hvis det konstateres, at der er elementer i kundens miljø eller hardware, der begrænser overførselshastigheden og forsinker teknikerens arbejde, vil Dell samarbejde med kunden om at afhjælpe disse problemer. Baseret på Dells beslutning kan kunden pådrage sig yderligere gebyrer gennem processen med styring af ændringer.

Implementeringsupport

Serviceoversigt

Dell yder ekstern assistance til problemer og spørgsmål vedrørende installation og tilslutning af et nyt understøttet produkt, overførsel af slutbrugerfiler og systemindstillinger og installation af kundeleveret software.

Kunden vil være i stand til at kontakte et Dell Support-team og få hjælp til alle ProDeploy Essentials for Client Suite-services købt under denne servicebeskrivelse:

Kundens ansvarsområder

- Kunden skal købe én ProDeploy Essentials Service for hvert understøttet produkt.
- Leverer al rimelig assistance anmodet af Dell til at identificere og løse eventuelle problemer og spørgsmål

Dells ansvarsområder

- Kunden vil være i stand til at kontakte et Dell Support-team (via telefon, e-mail eller chat) og få hjælp til spørgsmål eller problemer i forbindelse med de services, der er købt af kunden og leveres som en del af denne servicebeskrivelse, i en periode på 30 kalenderdage fra den første implementering af det understøttede produkt
- Dell vil arbejde sammen med kunden eller leverandøren om at yde ekstern diagnose af kundens problem.
- For eventuelle problemer eller spørgsmål med servicerne forårsaget af Dells udførelse af implementeringen, vil Dell derefter arbejde sammen med kunden og/eller udbyderen om at udvikle og, hvis det er relevant, hjælpe med at udvikle en afhjælpningsplan.



Ikke-omfattede services

- Leverer ekstern assistance til andet end de ProDeploy Essentials-services, som kunden har købt.
- Opsætning af et nyt netværk.
- Fejlfinding i forbindelse med processen med tilslutning til det oprindelige Windows-domæne.
- Opsætning eller konfiguration af Active Directory.
- Overførsel af data og indstillinger ved hjælp af andre værktøjer end det/de værktøj(er), som Dell udpeger til udførelse af servicen af Dells personale.
- Enhver sikkerhedskopiering eller gendannelse af data, herunder genoprettelse efter nedbrud.
- Overførsel af programmer eller software. Softwareprogrammer installeres/geninstalleres og overføres ikke.
- Installation af operativsystemsoftware.
- Tilpasning og/eller brugertilpasning af software (ud over hvad der kræves for at sikre, at softwaren er installeret korrekt).
- Konfiguration af sikkerhedssoftware som f.eks. antivirus-/spyware-/malwaresoftware.
- Installation eller konfiguration af virksomhedssoftware.
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag.

Yderligere vilkår og betingelser

- Denne support er i tillæg til enhver anden support, som kunden er berettiget til at modtage i henhold til aftalen. For yderligere oplysninger om, hvilke anden support der kan være til rådighed, se venligst din ordreformular og/eller aftale.

Bilag B

Asset Resale or Recycling Service

Serviceoversigt

Denne tilføjelsesservice giver en miljømæssigt passende og bekvem måde til bortskaffelse af uønsket eller færdigudlejet udstyr. Alt udstyr administreres i overensstemmelse med erklæringen [Dells politik for elektronisk bortskaffelse](#) og [Dells mediesanering af datastorageenheder erklæring](#).

Servicefunktioner

Dette servicebilag gælder for følgende muligheder for Asset Recovery Services for både Dell og ikke-Dell-mærket klient- og serverudstyr:

- **IT Asset Resale and Recycling Service med offsite datasanering (udløber 4 år efter købsdatoen) – der kræves ingen enhedsminimum:** Anbefales til kunder, der ejer deres udstyr og som ønsker at bortskaffe det ansvarligt ved gensalg eller genbrug. Kunden skal fjerne følsomme og personlige data inden forsendelsen. Servicen omfatter forsendelse, behandling, detaljeret bortskaffelsesrapportering, bekræftelse af bortskaffelse og betaling, hvis der er restværdi tilbage på det returnerede udstyr.
- Omfatter også et enkelt kontaktpunkt for nem kundestyring ("Genopretningsleder") og adgang til TechDirect-portal.



Medmindre gældende lov kræver andet, må du kun bruge denne tjeneste i den 4-årige (som angivet ovenfor) periode, der følger datoen for dit oprindelige køb ("Udløbsdato"). Datoen for det oprindelige køb er defineret som den tidligste dato for fakturaen for den pågældende service eller ordrebekræftelse fra Dell. Dells levering af denne service skønnes overholdt efter udløbsdatoen, også selvom du ikke bruger denne service.

Adgang til TechDirect-portalen

Kunder, der køber Asset Recovery Services, får adgang til TechDirect-portalen. Asset Resale and Recycling service Via portalen kan kunderne se og udføre opgaver, der er forbundet med deres købte service, som omfatter, men ikke er begrænset til:

- Modtage værdivurderinger.
- Se kreditter for Asset Resale and Recycling service.
- Schedule & track services.
- Se og downloade rapporter.
- Anmode om betaling for restværdi tilbage på det gendannede udstyr, Asset Resale and Recycle Service til gensalg og genbrug af aktiver.

Alle oplysninger om Asset Recovery Service svarende til servicen/-erne købt og brugt af kunden vil være tilgængelige via TechDirect-portalen.

En kundes brug af TechDirect-portalen er underlagt vilkårene for brug af selvbetjeningsportalen ("vilkår for brug"), der svarer til muligheden Asset Recovery Services købt af kunden.

De vilkår for brug, som kunden har accepteret, omfatter, men er ikke begrænset til: (1) kundens forpligtelse til at gennemse, acceptere og godkende specifikationerne for den understøttede service, og (2) Dells ansvarsfraskrivelse og/eller kundens antagelse om ansvar for alle aspekter af brugen af kundens selvbetjeningsportal, som kunden accepterer i henhold til de vilkår for brug, som præsenteres for kunden via TechDirect-portalen.

Leverancer

Det følgende leveres som en del af servicen:

- **Adgang til TechDirect-portalen**, som giver kunden mulighed for at:
 - **Indhente værdivurderinger:** se en beregnet værdi for afgående udstyr.
 - **Se dashboard:** komplet visning af alle tilgængelige kreditter for Asset Resale and Recycling services, seneste aktiviteter og afventende handlinger.
 - **Planlægge service:** planlægge servicer for deres placering, ønsket dato og tid inden for åbningstiderne.
 - **Spore service:** se status for hver service, herunder planlagt, afventende, igangværende og fuldførte servicer.
- **Logistik og emballage:**
 - Mere end 20 enheder udstyr: Dell leverer logistik og emballage gennem fragtleverandører.
 - Mindre end 20 enheder udstyr: Dell leverer logistik via pakkeserviceudbydere.
- **Behandling:** Resale/Recycle Service omfatter revision af hele forvaringskæden fra forsendelse til levering på behandlingsfaciliteten, funktionstest, kosmetisk klassificering, datasanering justeret efter NIST SP 800-88r1-standarden og vurdering af gensalgsværdi.
- **Rapportering:** Kunden kan se og downloade rapporter om ordrer, tilgængelighed af servicekredit til gensalg eller genbrug af aktiver, tidsplaner og vurderinger af værdigenopretning. Yderligere rapportering for følgende servicer vil også være tilgængelig på onlineportalen:
 - Gensalg og genbrug vil inkludere udstyrsdisponeringsrapporter og bekræftelse af bortskaffelse.



- **Betaling:** Når kunden er berettiget til at modtage værdi for videresolgt udstyr, vil kunden have mulighed for at anmode om betaling for elektroniske pengeoverførsler via TechDirect-portalen. Værdigenoprettelsesmidler er fratrukket gældende skatter, og hver part skal selv betale alle salgs-, vare- og serviceafgifter i forhold til de beløb, som vedkommende skal betale i henhold til denne aftale.

Tilsvarende baseservicer

- Gensalg eller genbrug af aktiver kan købes sammen med enhver anden service under denne servicebeskrivelse.

Udelukkelse

For at undgå tvivl er følgende aktiviteter ikke omfattet af denne servicebeskrivelse:

- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag.
- Servicen omfatter ikke udviklingen af nogen intellektuel ejendom, som kun er skabt specifikt til kunden.

Kundens ansvarsområder

Kunden accepterer at opfylde følgende specifikke ansvarsområder og anerkender, at manglende opfyldelse af disse ansvarsområder kan påvirke Dells mulighed for at udføre servicen:

Inden servicen skal kunden:

- For fragtservice (mere end 20 stykker udstyr): ved planlægningen oplyse om eventuelle problemer med adgang til stedet, sikkerhedsbegrænsninger, krav om fagforeningsarbejdskraft, krav om forsikringscertifikat, begrænsninger ved en dockingstation eller tidsbegrænsninger.
- For pakkeservice (mindre end 20 enheder udstyr): pakke og forsegle hver udstyrsdel i en separat kasse ved brug af passende emballagematerialer for at sikre, at udstyret er beskyttet mod beskadigelse under forsendelse til Dell, og brug en trykt etiket leveret via TechDirect.
- Udfylde en forretningsfaktura for hvert land som krævet af Dell.
- Fjerne alle fortrolige, ophavsretligt beskyttede, følsomme eller andre ikke-offentlige data og al tredjepartssoftware fra alt udstyr (f.eks. harddiske, som ikke kunne datasaneres, osv.), som ikke blev identificeret af Dell i datasaneringsoversigten som værende datasaneret ("BESTÅET").
- Fjerne/deaktivere alle adgangskoder og andre sikkerhedsfunktioner og afslutte enhver software til tyveriafskrækkelse eller sporing af bærbare indeholdt i sådant udstyr.
- Afslutte eller overføre alle licenser tilknyttet tredjepartssoftware, der findes på udstyret.
- Fjerne og opbevare alle separate datastoragemedier (f.eks. USB-nøgle, SD-kort, osv.).
- Fjerne eventuelle blæk- og tonerpatroner fra alle printere.
- Bekræfte, at det samlede udstyr kun indeholder computerhardware og intet andet indhold såsom enheder, kontorudstyr, biologisk farligt affald, biologisk farligt udstyr, materialer, emballage eller kasser.
- Bekræfte, at udstyret er komplet og korrekt samlet og inkluderer alt tilknyttet tilbehør eller eksterne enheder, der returneres til leasingsselskabet, og for at maksimere dit værdiafkast for produkter, der videresælges.
- Trække stikket ud til alt udstyr, fjerne alt udstyr fra raket, pakke alt udstyr ud og tydeligt adskille sådant udstyr fra udstyr, der ikke skal afhentes (bemærk: hvis udstyret er nedpakket af kunden eller i kasser ved afhentningen, kan Dell kræve, at der skal aftales et nyt afhentningstidspunkt for kundens regning, eller kunden kan underskrive en kundenedpakkingsfrafaldelse for at tillade forsendelse af udstyr, der er pakket eller indpakket i krympefolie af kunden).
- Samle udstyret for hvert sted (herunder det udstyr, hvorpå dataene er blevet saneret) på en centralt placering, som er rimeligt tilgængelig for Dells logistikudbyder.
- Stille en stedrepræsentant til rådighed, som kan vise Dells logistikudbyder hen til udstyret for at sikre, at det korrekte udstyr fjernes.
- Afregistrere udstyr og andre tilknyttede systemer fra Windows Autopilot, hvis det er relevant.



Kundegaranti. Kunden erklærer og garanterer følgende:

- Kunden har en god og omsættelig ejendomsret til udstyret fri og ubehæftet for alle pantekrav, krav og behæftelser af enhver art for ejede aktiver.
- Kunden har fjernet alle fortrolige, ophavsretligt beskyttede, personlige, følsomme eller ikke-offentlige data og enhver tredjepartssoftware fra alt udstyr, som ikke blev identificeret af Dell i datasaneringsoversigten som værende saneret ("BESTÅET").
- Kunden er retmæssigt autoriseret til at sælge sådant udstyr, og at et sådan salg ikke vil resultere i en krænkelse af nogen aftale eller juridisk binding for kunden.
- Medmindre andet er offentliggjort af kunden og skriftligt godkendt af Dell inden levering, vil udstyret fungere i henhold til fabrikantens offentliggjorte specifikationer ved afleveringen til Dell.
- Kunden er ansvarlig for og har overholdt gældende sundheds- og sikkerhedskrav og forpligtelser i henhold til stedet/stederne, hvor Dell eller Dells leverandører gives adgang af kunden, herunder arbejdsområdet for datasaneringen.

Hvis kunden krænker nogen af sine forpligtelser eller garantier indeholdt i dette servicebilag, er Dell ikke forpligtet til at levere servicen, og er ikke ansvarlig for nogen skader, der måtte opstå på grund af kundens krænkelse. 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.

Derudover godtager kunden fuldt ud at yde erstatning til, forsvare eller skadesløsholde Dell og betale for alle omkostninger og vederlag, der opstår fra ethvert krav eller ansvar eller enhver retlig forpligtelse i forbindelse med data, der findes på eller muligvis kan tilgås på udstyret ("data"), herunder uden begrænsninger (i) enhver påstand om, at data blev tilgået på ukorrekt vis eller ikke blev vedligeholdt på en sikker måde, eller (ii) enhver forpligtelse eller ethvert ansvar, som følger af nogen lov eller regulering omkring sikkerheden eller beskyttelsen af lagrede eller overførte data eller personlige oplysninger.

Pris- og betalingsbetingelser

Kunden vil blive opkrævet på basis af antallet af enheder.

Diverse udstyr vil blive aggregeret, vejat og faktureret med en normering på ét stykke udstyr for hver 40 lbs. eller 18 kg vægt. Diverse udstyr inkluderer:

- Eksterne computerkomponenter (f.eks. kabler, eksterne enheder, eksterne drev, tastaturer, mus og dockingstationer)
- Løse, interne computerkomponenter
- Ikke-computerrelaterede dele (f.eks. telecoms/mobiltelefon og DVD/DVR)

Kunden accepterer hermed at betale prisen for hver enhed i henhold til Dells ordrebekræftelse, samt yderligere gebyrer og omkostninger som fremsat i dette servicebilag. Kunden anerkender og accepterer, at Dell er berettiget til at modregne beløb, som tilfalder Dell fra kunden i henhold til dette servicebilag, i forhold til de beløb, som ellers skal betales af Dell til kunden herunder.

Ekstra gebyrer

Kunden vil blive opkrævet yderligere gebyrer baseret på følgende, hvilket beløb vil blive angivet i et separat tilbud genereret af Dell:

- Service udført af Dell for enheder ud over den bestilte mængde, vil blive faktureret med en stykpris for den tilknyttede service.
- Enheder af udstyr, der vejer mere end 40 lbs. eller 18 kg kan pålægges et ekstra transportgebyr.
- For fragtservice eller onsite-services, hvor kravet om enhedsminimum ikke er opfyldt, påbeløber der ekstra gebyrer. Service i offshore-områder, på øer eller andre fjerne destinationer vil pålægges ekstra gebyrer.



- Service på steder, som:
 - Er begrænset med hensyn til adgang eller køretøjer
 - Kræver fagforeningsarbejdskraft
 - Har begrænset tilgængelighed for aftaler eller,
 - Kræver aftale uden for normal åbningstid
- Hvis kunden, stedet og/eller udstyret ikke opfylder kravene beskrevet i dette servicebilag, vil den relevante service måske skulle genaftales, og/eller yderligere gebyrer vil gælde.
- Forgæves forsøg på serviceaftale fra Dells logistikudbyder, hvor kunden eller udstyret ikke er klar på det aftalte tidspunkt, kan medføre ekstra gebyrer.
- Omkostninger, der påbeløber, hvis forkert udstyr identificeres til forsendelse.
- Omkostninger, der påbeløber, hvis leveringsadressen angivet for returnering til leasing, er forkert.
- Fjernelse af harddisk eller anmodninger om fjernelse af udstyr under servicen onsite harddisk-makulering.

Vigtige yderligere vilkår

Ejendomsret og tabsrisiko

Dell eller Dells logistikudbyder bærer risikoen for tab eller beskadigelse af udstyret efter afgang fra aftalestedet. Ejendomsretten vil blive anset for at overgå til Dell eller Dells logistikudbyder ved Dells eller Dells logistikudbyders modtagelse og besiddelse af udstyret.

Ansvar

Da det kun er specifikt relateret til servicen leveret under dette servicebilag, og på trods af eventuelle modstridende betingelser i aftalen, gælder følgende vilkår og betingelser:

DELLS OG DENNES SERVICEUDBYDERS ERSTATNINGSANSVAR FOR SERVICER LEVERET I HENHOLD TIL DETTE SERVICEBILAG, SELV OM DE UNDERRETTES OM MULIGHEDEN FOR ET ERSTATNINGSANSVAR, VIL TIL ALLE TIDER VÆRE UNDERLAGT FØLGENDE BEGRÆNSNINGER OG UNDTAGELSER:

- DELL ER PÅ INGEN MÅDE ANSVARLIG (HVERKEN I KONTRAKT, SKADEVOLDENDE HANDLING ELLER PÅ ANDEN MÅDE) FOR SIKKERHEDEN ELLER FORTROLIGHEDEN AF DATA PÅ UDSKYRET, UNDTAGEN FOR DEN UAUTHORISEREDE VIDEREKIVELSE AF DATA FRA EN SYSTEMHARDDISK, HVOR DELL OG/ELLER DENNES SERVICEUDBYDERE IKKE KUNNE UDFØRE EN KORREKT DATASANERING PÅ EN KUNDES STED I HENHOLD TIL DE PROCESSER, DER ER ANGIVET HERI, OG EFTERFØLGENDE CERTIFICERER EN SÅDAN HARDDISK TIL AT VÆRE KORREKT SLETTET PÅ DATASANERINGSOVERSIGTEN. I SÅDANT TILFÆLDE VIL DELL VÆRE ANSVARLIG OVER FOR KUNDEN FOR DIREKTE SKADER SOM FØLGE AF EN SÅDAN VIDEREKIVELSE, OP TIL ET BELØB, DER IKKE SAMLET OVERSTIGER DET SAMLEDE BELØB AF GEBYRER BETALT ELLER SOM SKAL BETALES AF KUNDEN UNDER DETTE SERVICEBILAG INDEN FOR ET KALENDERÅR.
- DELLS MAKSIMALE OG ENESTE ANSVAR (UANSET OM DET ER I KONTRAKT, ERSTATNING ELLER ANDET), DER OPSTÅR SOM FØLGE AF ELLER I FORBINDELSE MED ETHVERT KRAV OM TAB AF FYSISK UDSKYR, MÅ UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER OVERSTIGE DEN VÆRDIANSÆTTELSE, DER ER ANGIVET I KUNDENS VÆRDIANSÆTTELSE, ELLER EN VÆRDI, DER ELLERS MED RIMELIGHED ER FASTSAT AF DELL VED HJÆLP AF BRANCHENS STANDARDVURDERINGSMETODER.



Supplerende vilkår og betingelser

1. Servicebetingelser. Dette servicebilag begynder på datoen, som er anført på din ordreformular og fortsætter i hele løbetiden ("løbetid"), som angivet på ordreformularen. Som gældende for det antal systemer, licenser, installationer, implementeringer, administrerede slutpunkter eller slutbrugere, hvortil kunden har købt en eller flere services, vil rater eller priser og den relevante løbetid for hver service være angivet på kundens ordreformular. Medmindre andet er skriftligt aftalt mellem Dell og kunden, er køb af services under denne servicebeskrivelse kun til kundens eget interne brug og må ikke anvendes til videresalg eller i forbindelse med et servicebureau.

2. Andre vigtige oplysninger

- A. Omplanlægning.** Når denne service er blevet planlagt, skal enhver ændring af planen ske mindst otte kalenderdage forud for den planlagte dato. Hvis kunden omlægger planen for denne service inden for syv dage eller mindre før den planlagte dato, er der et omlægningsgebyr, der ikke må overstige 25 % af kundens pris for disse services. Enhver omplanlægning af servicen skal bekræftes af kunden mindst otte dage før denne service begynder.
- B. Betaling for hardware, der købes med services.** Medmindre andet er skriftligt aftalt, er betaling for hardware under ingen omstændigheder betinget af resultater eller levering af services, der er købt med sådan hardware.
- C. Kommercielt rimelige begrænsninger for servicens omfang.** Dell kan nægte at levere en service, hvis Dell med forretningsmæssig rimelighed skønner, at levering af denne service skaber en urimelig risiko for Dell eller Dells serviceudbydere, eller hvis den skønnes at ligge uden for omfanget af disse services. Dell er ikke ansvarlig for nogen fejl eller forsinkelse i en ydelse som følge af omstændigheder, der ligger udenfor Dells kontrol, herunder kundens manglende overholdelse af sine forpligtelser i henhold til denne servicebeskrivelse.
- D. Tilvalgte services.** Tilvalgte services (herunder point-of-need-support, installation, konsulentbistand, administreret, professionel support eller uddannelse) kan muligvis købes af Dell og varierer efter kundelokation. Tilvalgte services kræver muligvis en separat aftale med Dell. I mangel af en sådan aftale leveres tilvalgte services i henhold til dette servicebilag.
- E. Overdragelse og udlicitering.** Dell kan udlicitere denne service og/eller tildele denne servicebeskrivelse til kvalificerede tredjepartsserviceudbydere, der vil udføre servicen på Dells vegne.
- F. Annullering.** Dell kan annullere denne service når som helst i løbet af gyldighedsperioden af enhver af følgende årsager:
 - Kunden betaler ikke den fulde pris for denne service, som nærmere angivet i faktureringsvilkårene
 - Kunden er grov, truende eller nægter at samarbejde med den assisterende analytiker eller onsite-tekniker.
 - Kunden overholder ikke de vilkår og betingelser, der er beskrevet i denne servicebeskrivelse.

Hvis Dell annullerer denne service, 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 dette afsnit, er kunden ikke berettiget til at få refunderet gebyrer, der er indbetalt til eller er forfaldne hos Dell.



G. Geografiske begrænsninger og flytning. Denne service bliver leveret til adressen/-erne, der er anført på kundens faktura. Denne service er ikke tilgængelig på alle placeringer. Servicemulighederne, herunder serviceniveauer, åbningstider for teknisk support og onsite-tilgængelighed og -responstider varierer efter geografisk område, og visse muligheder kan muligvis ikke købes på kundens placering, så kontakt venligst salgsrepræsentanten for at få flere oplysninger. Dells forpligtelse til at levere services til flyttede, understøttede produkter er afhængig af forskellige faktorer, herunder uden begrænsninger, lokal tilgængelighed af servicen, ekstra gebyrer og inspektion og gencertificering af de flyttede, understøttede produkter til Dells gældende rådgivningstakster for tid og materialer. Online First Article-service er ikke tilgængelig alle steder. Aktivkodning og aktivrapportering er også tilgængelig i forbindelse med udvalgte eksterne enheder (f.eks. skærme, printere, racks) inden for regionerne Nord- og Sydamerika, Europa, Mellemøsten og Afrika.

Bilag C

Onsite PC Installation Service

Serviceoversigt

Denne Onsite Base Service leverer onsite-opsætning og tilslutningsmuligheder for et nyt understøttet produkt eller legacy-system ("onsite PC-installation").

Servicefunktioner

Installation af det understøttede produkt

- Pakke det nye, understøttede produkt ud af forsendelseskasserne og undersøge, om komponenterne er beskadiget.
- Organisation og tilslutning af understøttede eksterne enheder ved skrivebordet (f.eks. skærme, tastaturer, strømforsyninger, mus osv.)
- Tilslutning af det understøttede produkt til kundens strøm- og netværkskilder.
- Flytning af alle kasser, emballagematerialer og affald til et bortskaffelsesområde i bygningen, hvor implementeringsservicene leveres, og grundig rengøring af installationsområdet, så det fremstår i sin oprindelige tilstand.

Tilslutningsmuligheder for understøttede produkter

- Starte det nye understøttede produkt og kontrollere netværksforbindelsen for de af kundens enheder, der er tilsluttet et netværk.
- Logge på det nye understøttede produkt med kundens bruger-id og adgangskode.
- Hvis kunden har brug for nogen af nedenstående punkter/handlinger, skal kunden underrette Dell om disse krav (via tildelt SPOC):
 - Gentilslutning af eksisterende eller installation af nye eksterne enheder på det understøttede produkt og konfiguration til brug. Når det er nødvendigt, skal Dell indlæse kundens drivere og udføre en enkel test af funktionaliteten efter aftale (f.eks. udskrivning af en testside).
 - Gennemførelse af grundlæggende domænetilslutning via Windows oprindelige grænseflade.
 - Tilslutning af det understøttede produkt til arbejdsgruppe. Det nye understøttede produkt kan sluttes til standardbeholderen i Active Directory.
 - Gennemførelse af virksomhedstilmelding.
 - Konfiguration af IP-adresse.
 - Opsætning af e-mail eller onlinekonto.
 - Konfigurering af forbindelse til ekstern stationær pc.
 - Tilknytning af netværksprintere til det nye understøttede produkt.
 - Gendannelse af netværksfildeling.
 - En kort og grundlæggende vejledning om de primære funktioner i det nye understøttede produkt.



Dataoverførsel

- Onsite-teknikeren opretter forbindelse til en ekstern tekniker for at gennemføre denne service.
- Overførsel af slutbrugerdata og -filer.
- Registrere slutbrugerdata og filer fra legacy-systemet eller det eksterne drev eller medie, som kunden har leveret.
- Overførsel af data, der er tilknyttet brugerprofiler, til det eller de nye understøttede produkt(er) eller kundeleveret cloud-storage, eksternt drev eller medie.
- Ved færdiggørelse af overførslen skal teknikeren bekræfte og/eller rapportere om overførselens integritet.

Overførsel af indstillinger

- Onsite-teknikeren opretter forbindelse til en ekstern tekniker for at gennemføre denne service.
- Overførsel af almindelige slutbrugertilpasninger og -indstillinger fra kundens legacy-system.
- Overførsel af indstillinger, der er tilknyttet brugerprofiler, til det eller de nye understøttede produkt(er).
- Overførsel af almindelige programindstillinger.

Installation af software

- Onsite-teknikeren opretter forbindelse til en ekstern tekniker for at gennemføre denne service.
- Installation af et eller flere understøttede produktprogram(mer) via download via internettet, manuelt script, USB eller CD/DVD fra kunden.
- Som ønsket af kunden, hjælpe med produktaktivering og anvendelse af opdateringer.
- Grundlæggende konfiguration af software til brug (f.eks. et eksternt skrivebordsprogram) for at bekræfte korrekt funktionalitet.
- Softwareprogrammet/-erne afinstalleres ifølge kundens anmodning.
- Opgradering af softwareprogramversioner ifølge kundens anmodning.

Afinstallation af legacy-system (hvis det er påkrævet, og hvis teknikeren stadig er onsite)

- Frakobling af hardwarekomponenterne, netværkskablet og netledningen til kundens legacy-system.
- Anbringelse af legacy-systemkomponenter i kasser med emballagematerialet fra det nye understøttede produkt eller andre materialer fra kunden.
- Flytning af legacy-systemet til et onsite-storageområde eller et nyt slutbrugersted i implementeringsbygningen som angivet af kunden.

Tilsvarende tilføjelsesservicer

- Onsite Peripheral, Network, or Shared Device Add-on.
- Onsite Additional Technician Time Add-on.
- Onsite Operating System or Image Add-on.
- Onsite Internal Component Add-on.

Kundens ansvarsområder

Kunden accepterer følgende specifikke forpligtelser:

- Kunden skal købe én Onsite PC Installation Service for hvert Supported Product.
- For hvert af kundens implementeringssteder skal alle væsentlige oplysninger, der er specifikke for hvert sted, leveres til Dell forud for Dells onsite-servicer.
- Klargøring af alle arbejdsområder og slutbrugerarbejdsstationer inden servicestart, herunder adgang til systemet, eksterne enheder, strøm og netværksforbindelse.
- Inden teknikerne ankommer onsite, skal der oprettes en domænekonto og computerobjekter (hvis det kræves, inden klientsystemet sluttes til domæne) i Active Directory for at aktivere domænetilslutningen inden den planlagte implementeringsdato.
- Levere loginoplysninger for domænekontoen til brug af Dells tekniker med de nødvendige rettigheder til at slutte en computer til standardcomputerbeholderen i Active Directory.



- Levere alle relevante drivere til hardwareinstallation.
- Køb af ekstra servicier, hvis det kræves af kunden. Se de tilsvarende servicier.
- Oprette og levere planlægningsoplysninger for alle nødvendige ressourcer til servicen, herunder planlægning af installation hos slutbrugeren.
- Tildele en stedkoordinator til hvert enkelt kundested.
- Levere det påkrævede (f.eks. adresse(r) og tilgængelige installationstider af hensyn til planlægning) samt tekniske data påkrævet for servicen via stedbesigtigelsen.
- Sikre, at alle nødvendige kundesressourcer er tilgængelige under hele onsite-installationen, herunder tekniske kontaktpersoner.
- Sørge for nødvendig adgang til kundefaciliteter og -systemer til forberedelse af servicen, herunder, men ikke begrænset til, sikre og tilstrækkelige parkeringsmuligheder samt eventuelle nøgler eller skilte.
- Sørge for et sikkert arbejdsmiljø og rimelige kontorlokaler.
- For onsite-installationer, der foregår på et kontor i beboelsesbygninger skal kunden desuden have en voksen til stede på alle givne tidspunkter i forbindelse med udførelsen af servicen.
- Ved færdiggørelsen sørge for servicestedsgodkendelse.
- Forsyne Dell med lokale administrationsrettigheder som nødvendigt ved udførelse af servicen.
- Legacy-systemet skal være tilgængeligt og fuldt funktionsdygtigt, så alle services kan udføres på legacy-systemet.
- Kundens netværk opfylder minimumsstandarderne for Ethernet 100 Mbps-koblet undernet og leverer en overførselshastighed på 5-10 Mbps på klientsystemet.
- Opretholde en stabil netværksinfrastruktur på tværs af alle kundesteder.
- Alle systemer i en ordre skal planlægges sammen som en del af et enkelt arrangement. Generelt bliver ordrer på 10 eller færre planlagt for samme tid/samme dag.
- Servicestedet skal være lettilgængeligt med bil og uden brug af specialværktøj eller -udstyr.
- Afinstallation af legacy-systemet kræver samtidig installation af et nyt understøttet produkt.
- Kunden skal lokalisere det understøttede produkt i den bygning, hvor det skal installeres, inden servicen påbegyndes.
- Alle onsite-servicier for en enhed skal koordineres og udføres på samme tid.
- Give Dell den software (f.eks. scriptet, USB eller cd/dvd), der kræves for at udføre programinstallation.
- Teste og verificere, at softwareprogrammet fungerer i henhold til kundens behov på den eller de understøttede hardwareplatforme, der skal indkøbes. Dell kan ikke holdes ansvarlig for fejl eller ikke-kompatibilitetsproblemer, der opstår under softwareinstallationsprocessen, som skyldes, at kunden ikke kan teste og verificere softwarekompatibilitet.
- Levere enhver form for softwarelicens, der kræves, og give teknikeren en passende mængde installationsmedier og installationsinstruktioner.
- Give teknikere adgang til kundens netværk for at kunne udføre servicier, hvis det er nødvendigt for at installere programmet.
- Sørg for, at det understøttede produkt er tilsluttet et lokalt områdenetværk og har pålidelig internetadgang.
- Levere cloud-storage, eksternt drev eller medie, hvis det er nødvendigt for at udføre servicen efter kundens specifikationer.
- Underrette Dell, hvis afinstallations-servicier er påkrævet ved afslutning af dataoverførslen.

Dells ansvarsområder

- Indhente sted- og planlægningsoplysninger fra kunden.
- Dell vil arbejde sammen med kunden for at gennemgå omfanget af købte servicier.
- Dell kan indsamle relevante aktuelle tilstandsdata om legacy-systemet for at planlægge serviceopfyldelse. Dette kan gøres via telefon, e-mail eller ved hjælp af Dells implementeringsværktøjer.
- Dell skal indsamle sted-, kontakt- og planlægningsoplysninger for hvert af kundens implementeringssteder for at sikre, at alle vigtige detaljer, der er specifikke for dette sted, leveres til Dell inden serviceopstarten.



Ikke-omfattede services

- Opsætning af et nyt netværk.
- Transport af systemet mellem lokaliteter eller enhver anden form for logistiske services.
- Offsite fjernelse og/eller genanvendelse af legacy-systemet af onsite-teknikeren.
- Tilslutning til specifikke organisationsenheder i Active Directory. Computere knyttes til standardcomputerbeholderen.
- Levering eller køring af brugerdefinerede scripts for domænetilslutning.
- Fejlfinding i forbindelse med processen med tilslutning til det oprindelige Windows-domæne.
- Opsætning eller konfiguration af Active Directory.
- Installation af salgssted/kasseapparater.
- Tilføjelse af flere teknikerbesøg pr. købt onsite PC-installation.
- Monteringshardware på overflader eller eksterne enheder, der kræver værktøjer eller flere teknikere samtidigt.
- Overførsel af data i en hændelse, der er adskilt fra den tilsvarende hændelse for servicen Onsite PC Installation Service.
- Overførsel af data og indstillinger ved hjælp af andre værktøjer end det/de værktøj(er), som Dell udpeger til udførelse af servicen af Dells personale.
- Overførsel af data for brugerkonti til alternative domæner.
- Enhver sikkerhedskopiering eller gendannelse af data, herunder genoprettelse efter nedbrud.
- Separat planlægning af overførsels- og installations-services.
- Scripting til programinstallationer.
- Overførsel af programmer eller software. Softwareprogrammer installeres/geninstalleres og overføres ikke.
- Installation af operativsystemsoftware.
- Tilpasning og/eller brugertilpasning af software (ud over hvad der kræves for at sikre, at softwaren er installeret korrekt).
- Overførsel af data fra eller til ikke-Windows-baserede operativsystemer.
- Konfiguration af sikkerhedssoftware som f.eks. antivirus-/spyware-/malwaresoftware.
- Installation eller konfiguration af virksomhedssoftware.
- Onsite-teknikeren forbliver på stedet, mens programmerne installeres eller dataoverførslen gennemføres.
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag

Yderligere vilkår og betingelser

- Et rimeligt antal forsøg vil blive gjort for at overføre kundens data. Men hvis overførslen efter 3 forsøg anses for at være uigennemførlig for Dell, vil servicen muligvis ikke blive udført.
- Forsinkelser fra kundens side, som forhindrer Dell-teknikeren i udførelse af onsite-installationsservicen, før eller mens teknikeren er onsite, kan føre til yderligere gebyrer. Der kan forekomme yderligere gebyrer for anmodninger om yderligere aktiviteter foretaget til teknikere onsite.
- Hvis det konstateres, at der er elementer i kundens miljø eller hardware, der begrænser overførselshastigheden og forsinker teknikerens arbejde, vil Dell samarbejde med kunden om at afhjælpe disse problemer. Baseret på Dells beslutning kan kunden pådrage sig yderligere gebyrer gennem processen med styring af ændringer.
- Af sikkerhedsmæssige årsager vil Dell ikke indføre USB-enheder/eksterne medier i kundens miljø. Hvis det er nødvendigt for at få adgang til det installationsprogram til værktøjet til datamigration, som Dell anvender, skal kunden fremskaffe USB-enheder/eksterne medier. Yderligere opkrævninger, hvis det anses for at være berettiget, opkræves via processen for styring af ændringer.



Bilag D

Rejsegebyr for Onsite Installation or Configuration Service

Serviceoversigt

Denne mulighed for onsite-baseservice giver kun teknikere mulighed for at rejse til kundens onsite-placering ("onsite-rejsegebyr for installation" eller "onsite-rejsegebyr for konfiguration") som anført mere specifikt i dette bilag. Bemærk, at formålet med rejsegebyret er at muliggøre levering af tilføjelsesservicer, hvor Onsite PC Installation Service ikke udføres. Onsite-tilføjelser skal købes sammen med denne onsite-basemulighed for at servicer kan udføres, når teknikeren er onsite på kundens adresse.

Servicefunktioner

Denne service omfatter en Dell-teknikers rejse (maksimalt én rejse om dagen), for hver dag en sådan tekniker skal rejse til kundens onsite-adresse for at udføre serviceydelsen/-erne til et understøttet produkt. Da denne service kun omfatter teknikerens ankomst til kundens adresse på det planlagte tidspunkt, skal denne service købes i forbindelse med en eller flere af de tilsvarende onsite-tilføjelser.

"Onsite-rejsegebyr for installation" er beregnet til fysiske installationer (f.eks. installation af en netværksenhed eller en intern komponent osv.) eller andre lignende fysiske aktiviteter, mens "Onsite-rejsegebyr for konfiguration" er beregnet til ændringer af software og/eller operativsystemer.

Tilsvarende onsite-tilføjelsesservicer

Rejsegebyret skal købes med en eller flere af følgende tilføjelser:

- Ekstern onsite-enhed, tilføjelse til netværk eller delt enhed.
- Onsite Internal Component Add-on.
- Onsite Additional Technician Time Add-on.
- Onsite Operating System or Image Add-on.

Kundens ansvarsområder

- Serviceprogrammet vil blive distribueret af kunden til slutbrugerne før det planlagte rejsegebyr.
- Kunden skal straks underrette Dell om eventuelle konflikter for at låse tidsplanen inden den planlagte rejsegebyrsdato.
- Fremskaffe alle nødvendige oplysninger for at sikre, at alle afgørende detaljer, der er specifikke for dette sted, leveres til Dell forud for onsite-servicens begyndelse.

Dells ansvarsområder

- Dell vil arbejde sammen med kunden for at gennemgå omfanget af købte servicer, herunder tilføjelser.
- Indsamle sted- og planlægningsoplysninger for hvert af kundens implementeringssteder.

Ikke-omfattede servicer

- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag.



Bilag E

Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service

Serviceoversigt

Dette onsite-tilføjelsesprogram omfatter onsite-opsætning af en ikke-understøttet produktenhed, der typisk deles, ofte via et netværk, mellem flere slutbrugere ("Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service"), som anført mere specifikt i dette bilag.

Servicefunktioner

Installation af netværksenhed

Installation af netværksenhed omfatter installation af netværksoprettelsesenheder (f.eks. en trådløs router), en netværksenhed uden for skrivebord (f.eks. en centraliseret delt kontornetværksprinter), en skærmenhed (f.eks. tv med netværksfunktion) eller en lokal ekstern enhed, der er direkte tilsluttet det understøttede produkt (f.eks. en scanner) op til 100 lbs. (45 kg) i vægt. The Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service omfatter:

- Udpakning og fysisk opsætning af enheden.
- Slutte alle netledninger til strømkilder.
- Tilslutning af netværkskabler, hvis det er nødvendigt for at fuldføre servicen.
- Flytning af alle kasser samt emballagemateriale og affald til et affaldsområde i den bygning, hvor implementeringstjenesten udføres.
- Rengøring af installationsområdet, så det i alt væsentligt fremstår i sin oprindelige tilstand.

Netværksskabende enhed

Denne service omfatter også følgende funktioner til installation af en netværksskabende enhed:

- Konfiguration af grundlæggende slutbrugernetværk (trådløs eller kabelbaseret).
- Konfiguration af sikkerhedsindstillinger, hvis kunden anmoder om det.
- Konfiguration af en peer-to-peer-arbejdsgruppe, hvis kunden anmoder om det.
- Test for at sikre, at det understøttede produkt kan oprette forbindelse til det nye netværk.

Netværksenhed, der ikke er tilsluttet skrivebordet

Ved installation af en stor netværksenhed uden skrivebordsfunktion omfatter denne service også følgende funktioner:

- Forbindelse til et eksisterende netværk (f.eks. domænebaseret eller peer-to-peer).
- Hvis det er nødvendigt for at fuldføre servicen, tilslutning af enheden til domænet og udstedelse af IP-adresse.
- Grundlæggende konfiguration af netværksenheden til brug for at bekræfte korrekt funktion.
- Test for at sikre, at netværksenhedens funktioner (f.eks. udskrivning af en testside for en delt netværksprinter).



Skærmenhed

Denne service omfatter også følgende funktioner til installation af en skærmenhed:

- Tilslutning af enheden til input- og outputkilder.
- Konfiguration af enhed til brug (f.eks. indledende opsætning, justering af farveindstillinger osv.).
- Hvis kunden anmoder om det, skal enheden placeres på en forudinstalleret kundeleveret holder eller monteringshardware.
- Hvis kunden anmoder om det, skal der oprettes forbindelse til et eksisterende netværk.

Lokal ekstern enhed

Denne service omfatter også følgende funktioner til installation af en lokal ekstern enhed:

- Grundlæggende konfiguration af den lokale eksterne enhed til brug for at bekræfte korrekt funktion.
- Aktivere netværksdeling, hvis kunden anmoder om det.

Tilsvarende baseservicer

Onsite Add-on Service skal købes sammen med en af følgende baser:

- Onsite PC-installation
- Rejsegebyr for Onsite Installation or Configuration Onsite Additional Technician Time Service - hele dagen

Kundens ansvarsområder

Kunden accepterer følgende specifikke forpligtelser:

- Købe en tilsvarende Onsite Base Service.
- Købe en service for individuel ekstern Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service for hver enhed, der skal installeres.
- Hvis det er nødvendigt for at gennemføre servicen, skal du levere stativer, monteringshardware eller anden specialiseret hardware inden starten af denne service.
- Sørge for, at korrekt kabelføring, strøm og kundens netværk er tilgængelige og klar inden starten af denne service.

Ikke-omfattede servicer

- Installation af et onsite-netværk eller en delt enhed, der vejer mere end 100 lbs. (45 kg).
- Føring af nye kabler/ledninger til enheder (f.eks. strøm, input/output, netværk osv.), som kræver specialværktøj eller konstruktion.
- Installation, der kræver let konstruktions- eller specialværktøj.
- Installation af et virksomheds- eller servernetværk (f.eks. oprettelse af et domæne).
- Installation af software er ikke nødvendig, for at den eksterne enhed kan fungere.
- Konfiguration eller tilpasning af ekstern enhedssoftware.
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag



Bilag F

Onsite Operating System or Image Service

Serviceoversigt

Denne Onsite Add-on Service omfatter installation af eller ændringer i operativsystemet for det understøttede produkt eller alternativt indlæsning af et billede på det understøttede produkt ("Onsite Operating System or Image Service") som anført mere specifikt i dette bilag.

Servicefunktioner

Installation eller opgradering af operativsystem (OS)

- Installer (eller geninstaller) operativsystemet for et understøttet produkt.
- Start det nye understøttede produkt, og kontroller, at operativsystemet er installeret korrekt.

Indlæsning af billede

- Indlæsning af kundeleveret billede på det understøttede produkt.
- Grundlæggende funktionstest udføres for at sikre, at operativsystemets billede er installeret korrekt.
- Billedet kan indlæses ved hjælp af enten kundeleveret medie eller netværk, hvis tilgængeligt.

Installation af software

- Installation af et eller flere understøttede produktprogram(mer) via download via internettet, manuelt script, USB eller CD/DVD fra kunden.

Tilsvarende baseservicer

Onsite Operating System or Image Service skal købes sammen med en af følgende baser:

- Onsite PC-installation
- Rejsegebyr for onsite-installation eller -konfiguration
- Onsite Additional Technician Time Service- hele dagen

Kundens ansvarsområder

Kunden accepterer følgende specifikke forpligtelser:

- Købe en tilsvarende Onsite Base Service.
- Køb en enkelt Onsite Operating System or Image Service til hver enhed, der kræver installation af et operativsystem eller et billede.
- Oprette, teste og verificere, at softwareprogrammet og operativsystemindstillingerne fungerer i henhold til kundens behov på den/de understøttede hardwareplatform(e).
- Gennemføre, validere nøjagtighed og verificere krav ved at gennemgå og godkende arbejdsinstruktioner via e-mail med SPOC.
- Fremskaffe al nødvendig licensering, en passende mængde installationsmedier og installationsinstruktioner til Dells tekniker ved ankomst til kundens adresse.
- Dell skal kunne anvende kundens netværk til at udføre servicer, hvis det er nødvendigt i forbindelse med programinstallation
- Ethernet 100 MB base-T-koblede standardundernet og en overførselshastighed på 5-10 MB/sek. på den stationære pc er tilgængeligt til indlæsning af programmer.



- Bekræfte og validere, at kompatibilitetskravene til det understøttede produkt for det operativsystem, der installeres, eller det billede, der skal indlæses, er opfyldt.
- Levere al software, hardware, relateret udstyr (f.eks. rack, router, kabler osv.) og netværksserveradgang, der kræves til billeddannelsesprocessen, hvor det er nødvendigt.
- Levere alle relevante softwarelicenser eller drivere til hardwareinstallation
- Hvis der findes data eller programmer i det understøttede produkt, sikkerhedskopiere alle data eller programmer. DELL HAR IKKE NOGET ANSVAR FOR TAB ELLER GENDANNELSE AF DATA ELLER PROGRAMMER RELATERET TIL DE BRUGERTILPASSEDE BIOS-INDSTILLINGER.
- Hvis der anmodes om installation af programmer, forsyne Dell med softwaren (f.eks. scriptet, USB'en eller cd/dvd'en), der kræves for at udføre programinstallationen.
- Teste og verificere, at softwareprogrammet fungerer i henhold til kundens behov på den eller de understøttede hardwareplatforme, der skal indkøbes. Dell kan ikke holdes ansvarlig for fejl eller ikke-kompatibilitetsproblemer, der opstår under softwareinstallationsprocessen, som skyldes, at kunden ikke kan teste og verificere softwarekompatibilitet.
- Kunden er ansvarlig for at levere enhver form for softwarelicens, der kræves, og give teknikeren en passende mængde installationsmedier og installationsinstruktioner
- Give teknikere adgang til kundens netværk for at kunne udføre services, hvis det er nødvendigt for at installere programmet.
- Kundens netværk opfylder en minimumsstandard ethernet 100 Mbps-koblet undernet og leverer 5-10 Mbps overførselshastighed på det understøttede produkt.
- Opretholde en stabil netværksinfrastruktur på tværs af alle kundesteder.
- Sørg for, at det understøttede produkt er tilsluttet et lokalt områdenetværk og har pålidelig internetadgang.

Ikke-omfattede services

- Fremskaffelse af al software eller hardware.
- Tilpasning og/eller brugertilpasning af software (ud over hvad der kræves for at sikre, at softwaren er installeret korrekt).
- Oprettelse eller testning af kundens billede.
- Levering af medie eller infrastruktur, der er nødvendig til indlæsning af billedet.
- Afinstallation eller geninstallation af eventuelle eksisterende produkter eller softwareprogrammer (untaget operativsystemet).
- Sikkerhedskopiering eller gendannelse af kundedata, herunder genoprettelse efter nedbrud.
- Overførsel af programmer eller scripting til programinstallationer på systemet.
- Dell vil ikke gøre mere end 3 forsøg på at installere operativsystem eller billede.
- Dell kan ikke holdes ansvarlig for fejl under installationsprocessen og eventuelle fejl, der opstår under installationen.
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag.

Bilag G

Onsite Internal Component Service

Serviceoversigt

Denne Onsite Add-on Service leverer visse hardwareopdateringer til et understøttet produkt ("Onsite Internal Component Service"), som anført mere specifikt i dette bilag.



Servicefunktioner

Denne service omfatter installation af interne komponenter, der kan fjernes, i et understøttet produkt, såsom hukommelse, et lydkort, et grafikkort, tastatur til en intern bærbar, en sekundær harddisk eller et optisk drev.

- Åbne kabinettet for det understøttede produkt.
- Hvis det er nødvendigt for at fuldføre installationen af den interne komponent, fjerne den påkrævede komponent fra legacy-systemet.
- Installere komponenten, og sørge for, at den sidder korrekt og lukke det understøttede produkt.
- Tilslutte alle nødvendige kabler igen, og tænde for det understøttede produkt.
- Bekræfte, at det understøttede produkt identificerer komponenten korrekt.
- Indlæse driver(e) om nødvendigt.

Tilsvarende baseservicer

Onsite Internal Component Add-on skal købes sammen med en af følgende basiser:

- Onsite PC-installation
- Rejsegebyr for Onsite Installation or Configuration Onsite Additional Technician Time Service - hele dagen

Kundens ansvarsområder

Kunden accepterer følgende specifikke forpligtelser:

- Købe en tilsvarende Onsite Base Service.
- Køb en Onsite Internal Component Add-on Service til hver enhed, der kræver hardwareopdateringer
- Sørge for, at hardwarekomponenten installeres til Dell-teknikeren ved ankomsten til kundens adresse.
- Levere hardware, der skal installeres.
- Verificere kompatibiliteten og det understøttede produkts krav til hardware, der installeres.
- Levere alle relevante softwarelicenser eller drivere til hardwareinstallation.
- Sikkerhedskopiere alle data eller programmer. DELL HAR IKKE NOGET ANSVAR FOR TAB ELLER GENDANNELSE AF DATA ELLER PROGRAMMER RELATERET TIL DEN INTERNE KOMPONENTINSTALLATIONSSERVICE.

Ikke-omfattede servicer

- Fremskaffelse af al software eller hardware.
- Dell kan ikke holdes ansvarlig for fejl under installationsprocessen og eventuelle fejl, der opstår under installationen.
- Fjernelse eller installation af ikke-flytbare, understøttede produktkomponenter (f.eks. kablet til bundkortet).
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag



Bilag H

Onsite Additional Technician Time Service

Serviceoversigt

Denne Onsite Add-on Service, der fås i intervaller på en time, giver yderligere teknikertid som en del af en onsite-service ("Onsite Additional Technician Time Service") som anført mere specifikt i dette bilag.

Servicefunktioner

- En tekniker til at udføre kundestyret klientkonfigurationsaktivitet i en forudbestemt tidsperiode.
- Planlægning af onsite-teknikertid skal være sammenhængende på et enkelt implementeringssted og skal ske samme arbejdsdag.

"Yderligere onsite-teknikertid" kan bruges til ændringer som f.eks. softwarekonfiguration, besvarelse af spørgsmål eller tilpasning af det understøttede produkt.

Tilsvarende baseservicer

Onsite Additional Technician Time Add-on skal købes sammen med en af følgende basiser:

- Onsite PC-installation
- Rejsegebyr for onsite-installation eller -konfiguration

Kundens ansvarsområder

Kunden accepterer følgende specifikke forpligtelser:

- Køb en tilsvarende baseservice for Onsite Additional Technician Time Service.
- Gennemgå de ønskede servicer under servicegennemgangen med Dells udpegede repræsentant.
- Give detaljerede instruktioner til Dell-teknikeren én gang på kundens onsite-placering.
- Holde aktiviteterne inden for den tildelte tidsramme for onsite-teknikertid.

Ikke-omfattede servicer

- Ikke-relaterede aktiviteter til klientimplementering eller servicer, som en klientimplementeringstekniker ikke vil være kvalificeret til at udføre.
- Fremskaffelse af al software eller hardware.
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag

Bilag I

Onsite Additional Technician Time Service - service hele dagen

Serviceoversigt

Denne Onsite Base Service giver en hel dags teknikertid som baseservice ("Onsite Additional Technician Time Service - service hele dagen") ved køb som angivet mere specifikt i dette bilag.



Servicefunktioner

- Tekniker til at udføre kundestyret klientimplementeringsaktivitet i en forudbestemt tidsperiode (f.eks. onsite-support efter installation).
- Planlægning af Onsite Additional Technician Time Service - service hele dagen vil være sammenhængende, på et enkelt implementeringssted og skal ske på samme arbejdsdag.
- Onsite-teknikertid er tilgængelig i intervaller op til hele dagen.
- En hel dag anses for at være 8 timers arbejdstid, medmindre det er forbudt af lokale love.

Kundens ansvarsområder

Kunden accepterer følgende specifikke forpligtelser:

- Gennemgå de ønskede services under servicegennemgangen med Dells udpegede repræsentant.
- Give detaljerede instruktioner til Dell-teknikeren én gang på kundens onsite-placering.
- Holde aktiviteterne inden for den tildelte tidsramme for onsite-teknikertid.

Ikke-omfattede services

- Ikke-klientimplementeringsrelaterede aktiviteter eller eventuelle services, som en klientimplementerings-tekniker ikke ville være kvalificeret til at udføre.
- Fremskaffelse af al software eller hardware.
- Ydelse af services, som er defineret andre steder i denne servicebeskrivelse.
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag

