



Servicebeskrivelse

ProDeploy for Client and ProDeploy Plus for Client

Indledning

Dette dokument og bilagene ("servicebeskrivelsen") beskriver servicefunktionerne for (1) ProDeploy for Client, (2) ProDeploy Plus for Client, samt (3) Add-on Services som tilvalg (hver for sig en "service" og samlet kaldet "services"). Samlet omfatter disse services Dells ProDeploy Client Suite ("ProDeploy Client Suite").

Dell Technologies ("Dell") er glad for at kunne tilbyde disse services 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 den service/de services og de tilgængelige servicemuligheder, som du har købt. Hvis du vil have yderligere assistance eller ønsker at anmode om en kopi af servicekontrakten/servicekontrakterne, skal du kontakte din salgsrepræsentant.

Serviceaftalens omfang

Denne service er tilgængelig på understøttede produkter, som omfatter udvalgte Dell Precision™, OptiPlex™, Dell XPS™-notebooks og Dell Latitude™-systemer som angivet på din ordreformular ("understøttede produkter"). Kontakt din salgsrepræsentant for at få den senest opdaterede liste med services, der er tilgængelige for dine Dell- og ikke-Dell produkter.

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.

Det system, der indeholder de data, indstillinger eller harddiske, der er nødvendige for at fuldføre servicen ("legacy-systemet"), skal være tilgængeligt og fuldt funktionsdygtigt for at kunne fuldføre visse services.

Hvert servicelag af ProDeploy Client Suite har også en tilsvarende tilknytning til denne servicebeskrivelse, som yderligere beskriver funktionerne i den gældende service. Bemærk, at alle servicefunktioner i ProDeploy for Client er tilgængelige for kunder, der køber ProDeploy Plus for Client.

Disse servicefunktioner inkluderer:

- **ProDeploy for Client Service (bilag A):**
 - Single Point of Contact ("SPOC")
 - Deployment Expert Service
 - TechDirect Portal Access
 - Configure BIOS Settings Service
 - Asset Tagging Service.



- Ship Box Label Service.
- Standard Asset Report Service
- **ProDeploy Plus for Client (bilag B):**
 - **Alle servicefunktioner inkluderet i ProDeploy for Client**
 - OS and Software Preparation Service: Baseret på kundens valg er en af disse services inkluderet:
 - Ready Image Service (bilag C).
 - Custom Image Service (bilag D).
 - Connected Configuration Service (bilag E).
 - Connected Provisioning Service (bilag F).
 - Data Migration Service.
 - Deployment Support Service.
 - Data Erase Service.
 - Services til gendannelse og genbrug af aktiver (bilag G).
- **Add-on Services:** Disse services kan købes som Add-on Services til ProDeploy for Client.
 - Ready Image Service (bilag C).
 - Custom Image Service (bilag D).
 - Services til gendannelse og genbrug af aktiver (bilag G).
 - Onsite PC Installation (bilag H) – Onsite PC Installation Service kan købes som en tilføjelse service til både ProDeploy for Client og ProDeploy Plus for Client.

Generelle undtagelser

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 til et Windows-understøttet produkt.
- Når en service er blevet udført af Dell i henhold til denne servicebeskrivelse, medfører enhver anmodning fra kunden om at udføre en service igen ekstra gebyrer.
- Alle services, opgaver eller aktiviteter, som ikke udtrykkeligt er angivet i denne servicebeskrivelse.

Denne servicebeskrivelse giver ikke kunden nogen garantier i tillæg til garantierne i henhold til rammeaftalens eller en anden aftales betingelser som beskrevet nedenfor, hvis relevant.

Generelle kundeansvarsområder

Kunden accepterer følgende specifikke forpligtelser:

- 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(s) ("kundekontakten").
- Stille en teknisk kontaktperson til rådighed med et praktisk kendskab til de informationsteknologikomponenter, der skal overvejes under udførelsen af services, og have myndighed til at træffe forretningsbeslutninger ("tekniske kontakt(er)"). Dell kan forlange, at der planlægges møder med disse tekniske kontakter.
- Yde et rimeligt og rettidigt samarbejde med Dell i forbindelse med udførelsen af services.
- Levere krav og tekniske data inden for tre arbejdsdage efter indsendelse af ordrer, der er nødvendige for at udføre servicen/services.



- Initiere forbindelse til Dell for at udføre services via ekstern adgang. Dette omfatter, men er ikke begrænset til, at sikre netværksforbindelse og at bruge Dell-leverede eksterne grænseflader som chat og telefon.
- Sikre kommunikation mellem kunden og Dell, herunder alle spørgsmål vedrørende omfang, Dell 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 den (de) tekniske kontakt(er), er tilgængelige i servicens løbetid.
- Legacy-systemet skal være tilgængeligt og fuldt funktionsdygtigt, så alle services kan udføres på legacy-systemet, eller for services, der kræver legacy-systemet.
- Koordinere planlægningen af alle de nødvendige ressourcer, der kræves for servicen/services.

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

- Udpege en primær kontaktperson for hvert kundested, hvor en onsite-implementering af servicen/services 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 planen for 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/services, herunder, men ikke begrænset til, sikre og tilstrækkelige parkeringsfaciliteter samt eventuelle nøgler eller skilte.
- Forberede alle arbejdsområder og slutbrugerpladser til Onsite PC Installation Service før den planlagte start af servicen/services, inklusive adgang til systemer, eksterne enheder og netværksforbindelse.
- Inden teknikere ankommer onsite, skal der oprettes en domænekonto og computerobjekter (hvis det kræves, inden pc'er 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/services på et kontor i hjemmet.
- Levere specifikationer og bekræfte kundens acceptformular baseret på den aftalte kommunikationsplan.

Meddelelse og ansvarsfraskrivelse vedrørende tekniske specifikationer. Kunden er ansvarlig for at fastsætte kundetekniske specifikationer for servicen/services og – som relevant – at sikre, at disse tekniske specifikationer er tilstrækkeligt dokumenteret over for Dell. Kunden accepterer, at servicen/services 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 services udført i henhold til kundens tekniske specifikationer. Hvis Dell skønner, at servicen/services ikke er teknisk mulig(e), forbeholder Dell sig ret til at afslå at fortsætte med at levere servicen/services. Dell garanterer ikke, at den/de leverede service/services til kunden vil adressere alle kundens krav, da Dell er afhængig af tredjepartsprodukter og assistance fra kunden eller tredjepart.



Kunden opfordres kraftigt til at logge på via Online First Article (OFA) service (regional tilgængelighed af OFA varierer) for inspektion og godkendelse baseret på den/de købte Factory Services. Kunden indvilliger i en konfigurationskontrol på to arbejdsdage ved anvendelse af Online First Article service. Kunden vil få et sikkert kundelogin, der vil udløbe dagen efter kl. 23.59, kundens lokale tid. Sørg for at underrette Dell, hvis du ønsker at anvende Dell Online First Article service til godkendelse af din konfiguration.

Efter at have afsluttet inspektionen af OFA rådes kunden også til at bestille en prøvegennemgangsenhed for inspektion til godkendelse af deres konfiguration ("kundegennemgangsenhed") og bruge kundegennemgangsenheden til at inspicere og godkende, at servicen/services fungerer som tiltænkt og krævet af kunden. Hvis kunden vælger ikke at bestille en kundegennemgangsenhed, vil eventuelle forkerte programversioner, enhedshåndteringskonflikter eller andre funktionsfejl ved dine services sandsynligvis blive reproduceret på alle understøttede produkter, som Dell sender til dig. Ved Dells fortsatte levering af services og/eller behandling af dine ordrer skal enhver relevant rammeaftale eller Dell-indkøbsordre i henhold til betingelserne i denne servicebeskrivelse anses for at fritage Dell fra enhver forpligtelse eller ansvar for alle fejl, der med rimelighed kunne være undgået ved en bestilling og validering af dine servicer på en kundegennemgangsenhed.

Rettidighed. Dells evne til at levere servicen i rette omfang og til tiden afhænger af, at kunden rettidigt tager kritiske beslutninger, giver væsentlige oplysninger og godkendelser. Kunden anerkender et ansvar for at reagere rettidigt på anmodninger fra Dell om anvisninger, oplysninger, godkendelser eller beslutninger, der med rimelighed kan anses for at være nødvendige for, at Dell kan udføre servicen.

Dataansvarlig. 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 servicen ("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 servicen/services. Kunden anerkender og accepterer, at kunden er ansvarlig for overholdelse af gældende lovgivning om beskyttelse af personlige data i det pågældende land som dataansvarlig og dataeksportør, og at Dell som databehandler er ansvarlig for overholdelse af gældende lovgivning om beskyttelse af personlige data i det pågældende land.

Kunden skal holde Dell skadesløs ved brud på kundens forpligtelser med hensyn til overholdelse af gældende lovgivning om beskyttelse af personlige data i de enkelte lande, og for enhver mangel i opfyldelse af sine forpligtelser i henhold til eventuelle gældende bestemmelser som angivet i kundeaftalen om køb af understøttede Dell-systemer og servicer.

Dell er ikke forpligtet til at levere og kan afslutte service ved kundens overtrædelse af overensstemmelser i henhold til kundeaftalen, og Dell er ikke ansvarlig for skader som følge af kundens overtrædelse. Alternativt kan kunden pådrage sig ekstra gebyrer og omkostninger for forbrugt tid eller materialer, tab eller beskadigelser, som Dell eller dennes leverandører har pådraget sig. Kunden skal omgående give Dell besked og samarbejde med Dell i god tro for at løse ethvert relateret problem, hvis der er en forsømmelse, defekt, mangel eller andet problem i forbindelse med overholdelsen af forpligtelserne i henhold til gældende lovgivning om beskyttelse af personlige data og alle relaterede bestemmelser i aftalen.

Myndighed til at tildele adgang. Kunden erklærer og garanterer, at der er opnået tilladelse til, at både Kunden og Dell må tilgå og bruge, uanset om det er fjernbrug eller fysisk, Kundens ejede eller licenserede software, hardware, systemer, dataene, der er placeret derpå, og alle hardware- og softwarekomponenter, der er inkluderet deri, med henblik på at levere disse services. Hvis kunden ikke allerede er i besiddelse af denne tilladelse, er kunden forpligtet til, for egen regning, at indhente en sådan tilladelse, inden kunden anmoder Dell om at udføre disse services.



Kundeklausul. Hvis loven tillader det, må kunden i en periode på to år fra den på ordreformularen anførte dato ikke direkte eller indirekte anmode om ansættelse af en Dell-medarbejder, som han/hun har været i kontakt med i forbindelse med Dells udførelse af denne service uden en skriftligt samtykke fra Dell. Dette forudsætter imidlertid, at almindelige annoncer og andre tilsvarende, generelle brede henvendelser ikke vil udgøre direkte eller indirekte henvendelse herunder, og kunden har tilladelse til at opfordre til ansættelse af en medarbejder, som er blevet afskediget af eller har fratrukket sin ansættelse hos Dell, inden han/hun indleder drøftelser om ansættelse med kunden. Hvis denne forpligtelse i forhold til kundeklausul er forbudt i henhold til lokal lovgivning eller regulering på kundens geografiske placering, så vil denne bestemmelse ikke være gældende for en sådan kunde.

Kundesamarbejde. Kunden forstår, at uden et villigt og tilstrækkeligt samarbejde kan Dell ikke udføre disse services, eller hvis de udføres, kan disse services være væsentligt ændrede eller forsinkede. 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 at få en tilbagebetaling.

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

Onsite-forpligtelser. Hvor det er nødvendigt at udføre servicen/services onsite, er kunden forpligtet til at sikre (uden omkostninger for Dell) gratis, sikker og tilstrækkelig adgang til kundens faciliteter og de understøttede produkter, herunder rigelig arbejdsplads, strøm, sikkerhedsudstyr 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 i løbet af leveringen af denne service. Kunden bør tage regelmæssige sikkerhedskopier 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 GÆLDENDE LOVGIVNING KRÆVER DET, PÅTAGER DELL SIG IKKE NOGET ANSVAR FOR TAB AF DATA FOR:**

- NOGEN AF DINE FORTROLIGE, OPHAVSRETLIGE ELLER PERSONLIGE OPLYSNINGER
- MISTEDE ELLER BESKADIGEDE DATA, PROGRAMMER ELLER SOFTWARE
- BESKADIGEDE ELLER MISTEDE FLYTBARE MEDIER.
- GEBYRER FOR DATA ELLER TALE SOM RESULTAT AF, AT IKKE ALLE SIM-KORT ELLER ANDRE UDTAGELIGE 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/services er udført. Kunder, der bruger Data Migration Services, bør sikkerhedskopiere alle kundedata eller træffe andre passende foranstaltninger for at forebygge en risiko for datatab.

Tredjepartsgarantier. Disse services 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 selv udfører arbejde på hardwaren eller softwaren. Kunden skal sikre, at Dells udførelse af service(s) ikke vil påvirke sådanne garantier, eller hvis de gør, at påvirkningen vil være acceptabel for kunden. Dell fraskriver sig ethvert ansvar for tredjepartsgarantier eller eventuelle virkninger, som servicen/services kan have på disse garantier.



Kundepartnere. Kunden må anvende tredjeparter (f.eks. entreprenører, agenter, systemintegratorer og/eller Channel-partnere) til at repræsentere sig og samarbejde med Dell i det nødvendige omfang for, at servicen/services 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, Haiti, Japan, Kina, 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 og med 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 eksternt 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/services. 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 tredjepartsprodukter, 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 softwarelicenskrav. 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 MELLEML KUNDEN OG DELL, FRALÆGGER DELL SIG HERMED ENHVER OG ALLE GARANTIER, UDTRYKKELEGE 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 kontakte tredjepartsleverandøren med hensyn til skader eller forpligtelser i forbindelse med anskaffelsen af sådanne tredjepartsprodukter.

Ingen persondata eller personidentificerbare oplysninger. Tredjepartsprodukter, herunder men ikke begrænset til afbildninger, programmer og dokumentation fremsendt til Dell, må ikke indeholde nogen form for personidentificerbare oplysninger eller andre persondata. Med mindre lokal lovgivning påbyder andet,



betyder "personidentificerbare oplysninger" (eller "PII") data eller oplysninger, der alene eller sammen med andre oplysninger identificerer en person eller data, der betragtes som persondata eller nogen anden form for personlige data, der er underlagt persondataloven eller reguleringer. Kunden garanterer, at alle tredjepartsprodukter, som kunden fremsender til Dell for Dells formidling af servicen/services, ikke vil indeholde personidentificerbare oplysninger. Kontakt din Dell-salgsrepræsentant for at få yderligere hjælp.

FREMSEND IKKE TREDJEPARTSPRODUKTER TIL DELL, DER INDEHOLDER PERSONIDENTIFICERBARE OPLYSNINGER.

Ekспорт. Kunden garanterer og erklærer, at tredjepartsprodukter, herunder, men ikke begrænset til, software inkluderet i et billede indsendt til Dell i forbindelse med Custom Image Service (bilag D), Connected Configuration Service (bilag E), og/eller Connected Provisioning Service (bilag F), ikke indeholder begrænset teknologi (f.eks. kryptering), eller, hvis de indeholder begrænset teknologi, at tredjepartsprodukterne er berettiget til eksport af Dell til ethvert land (bortset fra dem, der er underlagt embargo i henhold til gældende eksportlove) 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 eksportcertifikat skal opfylde gældende regional og lokal lovgivning, reguleringer og krav (f.eks. fysisk signatur i forhold til elektronisk signatur). I tillæg til de ovenstående garantier kan der kræves et underskrevet eksportcertifikat ("eksportoverensstemmescertifikat") for Custom Image Service (bilag D), Connected Configuration Service (bilag E) og/eller Connected Provisioning Service (bilag F). I udvalgte lande kan eksportcertifikater være påkrævet i forbindelse med andre services (f.eks. konfiguration af aktivmærker eller konfiguration af hardware eller software). Alle påkrævede eksportcertifikater skal være udfyldt, underskrevet og returneret til Dell forud for Dells gennemførelse af den/de pågældende service(s). Hvis det kræves, at Dell indhenter en eksportlicens for tredjepartsprodukter for at kunne levere en eller flere services, 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 til installation, der anvises eller kræves af kunden til installation eller integration som en del af servicen/services, 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/services og som relevant at sikre, at disse tekniske specifikationer er tilstrækkeligt dokumenteret over for Dell. Kunden accepterer, at servicen/services 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 services udført i henhold til kundens tekniske specifikationer. Hvis Dell skønner, at servicen/services ikke er teknisk mulig(e), forbeholder Dell sig ret til at afslå at fortsætte med at levere servicen/services. Dell garanterer ikke, at den/de leverede service/services 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 skriftligt bekræfte dette overfor Dell ved at give samtykke, før Dell begynder med at levere de ekstra services eller, hvis 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 services. 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.

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 rammeaftale med Dells juridiske person, 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 skemaet 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 services fra Dell	
	Kunder som køber disse services direkte	Kunder, der køber services via 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 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 relevant direkte mellem køber og sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.



Kundelokation	Vilkår og betingelser gældende for dit køb af services fra Dell	
	Kunder som køber disse services direkte	Kunder, der køber services via en autoriseret forhandler
Asien, Stillehavsområdet, Japan	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 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 relevant direkte mellem køber og sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.
Europa, Mellemøsten og Afrika	Lokal Dell.com -landespecifikt website eller Dell.com/servicesdescriptions .* Desuden kan kunder i Frankrig, Tyskland og Storbritannien vælge den relevante URL nedenfor: Frankrig: Conditions de vente Dell France Tyskland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Storbritannien: Vilkår og betingelser Dell UK	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 relevant direkte mellem køber og sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.



* Kunder kan få adgang til deres lokale Dell.com-website ved blot at gå til Dell.com fra en computer med forbindelse til internettet på deres lokation eller ved at vælge blandt mulighederne på Dells website "Vælg en region/et land", som er tilgængeligt på 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 blive underlagt den servicebeskrivelse, som er gældende på det pågældende tidspunkt og tilgængelig for gennemsyn på Dell.com/serviceDescriptions.

Beskyttelse af personlige oplysninger: Dell behandler alle personlige oplysninger indsamlet under denne servicebeskrivelse i henhold til den relevante jurisdiktions Dells fortrolighedserklæring, som alle er tilgængelige på <http://www.dell.com/localprivacy>, og som alle 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 en eller flere services, modtager levering af services, bruger servicen eller tilhørende software, eller når du klikker på knappen eller feltet "Jeg accepterer" på Dell.com-websitet i forbindelse med dit køb eller i en Dell-software eller på grænseflader på internettet, 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 virksomhed. I dette tilfælde henviser "du" eller "kunden" til virksomheden. Ud over at modtage denne servicebeskrivelse kan kunder i visse lande være påkrævet at udstede en underskrevet ordreformular.

Vigtige supplerende vilkår og betingelser

1. Servicebetingelser. Denne servicebeskrivelse begynder på datoen, som er anført på ordreformularen og fortsætter i hele løbetiden ("**løbetid**"), som angivet i afsnit 2(J) nedenfor. 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 services, der købes under denne servicebeskrivelse, kun til kundens egen 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 tidsplandatoen, er der et omlægningsgebyr, der ikke må overstige 25 % af kundens pris for disse services. Enhver omplanlægning for 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 denne service, hvis Dell med rimelighed skønner det for at være sandsynligt, at 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 ydelsen 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 service 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 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 lokationer. Servicemulighederne, herunder serviceniveauer, åbningstider for teknisk support og onsite-tilgængelighed og - responstider varierer efter område, og visse services kan muligvis ikke købes på kundens geografiske 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 recertificering af de flyttede, understøttede produkter til Dells gældende rådgivningstakster for tid og materialer. Online First Article service er ikke tilgængelig alle steder. Asset Tagging 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/services gennem concernselskaber og underleverandører. Servicen/services udføres muligvis uden for det land, hvor kunden og/eller Dell har adresse. Dell er berettiget til lejlighedsvis at foretage ændringer mht. det sted, hvor servicen/services udføres, og/eller den partner, der udfører servicen/services. Dell er dog fortsat ansvarlig i forhold til kunden for at levere den/de aftalte service(s).
- I. Overdragelse af service.** Kunden må ikke overføre services eller nogen rettigheder, som er tildelt kunden i henhold til denne servicebeskrivelse, til en tredjepart.



- J. **Service udløber 180 kalenderdage efter købet.** BORTSET FRA I DET OMFANG AT GÆLDENDE LOVGIVNING KRÆVER ANDET OG FOR KUNDER, SOM KØBER SERVICES TIL GENDANNELSE OG GENBRUG AF AKTIVER (SE BILAG G), KAN DU BRUGE DENNE SERVICE ÉN GANG I LØBET AF PERIODEN PÅ 180 KALENDERDAGE EFTER DATOEN FOR DET OPRINDELIGE KØB ("UDLØBSDATO"). DATOEN FOR DET OPRINDELIGE KØB ER DEFINERET SOM DEN DATO, DER ER ANFØRT PÅ DIN ORDREFORMULAR FRA DELL. DELLS LEVERING AF TJENESTEN SKØNNES OVERHOLDT EFTER UDLØBSDATOEN, OGSÅ SELVOM DU IKKE BRUGER TJENESTEN.
- K. **Prioritetsrækkefølge.** Medmindre andet er fastlagt i en aftale, vil dokumenterne have forrang i følgende rækkefølge, hvis der er konflikt mellem vilkårene i nogen af de dokumenter, der udgør denne aftale: (i) denne servicebeskrivelse; (ii) aftalen. 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.
- L. **Hvis der ikke vises nogen servicebeskrivelse eller ordrespecifikation nedenfor,** skal du kontakte din lokale Dell-salgrepræsentant for at bekræfte tilgængeligheden af denne service i dit land.

Bilag A

ProDeploy for Client

Single Point of Contact

Serviceoversigt

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

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(s).
- Stille en teknisk kontaktperson til rådighed med et praktisk kendskab til de informationsteknologikomponenter, der skal overvejes under udførelsen af services, og have myndighed til at træffe forretningsbeslutninger ("tekniske kontakter"). Dell kan forlange, at der planlægges møder med disse tekniske kontakter.
- Yde et rimeligt og rettidigt samarbejde med Dell i forbindelse med udførelsen af services.

Dells ansvarsområder

- Når ordrer, der indeholder services, er indtastet, vil Dell tildele et SPOC.
- SPOC vil forsøge at kontakte kunden via e-mail eller telefon for at introducere sig selv.
- Hvis SPOC ikke kan kontakte kunden, vil implementering/services 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 nøgleoplysninger, der er nødvendige for at gennemføre de købte services korrekt.



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 kundekontakterne for at sikre en vellykket gennemførelse af servicen.

TechDirect Portal Access

Kunder, der køber services i henhold til denne servicebeskrivelse, får adgang til TechDirect-portalen.

Via portalen, baseret på den købte service, kan kunden udføre mange opgaver i forbindelse med udrulningen, som kan omfatte, men ikke er begrænset til følgende:

- Levere tekniske specifikationer, operativsystemafbildninger og andre oplysninger, der kræves af Dell for at udføre servicen/services.
- Levere implementeringsadresser og se onsite-arbejdsinstruktioner.
- Oprette genanvendelige profiler i forbindelse med installationsdetaljer.
- Upload og download vigtige værktøjer og dokumenter.

TechDirect vil opretholde de detaljerede specifikationer for alle ProDeploy Client Suite-implementeringer. På TechDirect-portalen kan kunderne gennemgå, bekræfte og godkende alle implementeringsspecifikationer svarende til servicen/services købt og brugt af kunden. Kunder skal bruge TechDirect-portalen for Data Erase Service (bilag B), Connected Provisioning Service (bilag F) og/eller Services til gendannelse og genbrug af aktiver (bilag G).

En kundes brug af TechDirect-portalen er underlagt vilkår for brug af portalen ("vilkår for brug"), der svarer til det valg af services, der er købt/brugt 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.

Deployment Expert Service

Serviceoversigt

Denne Deployment Expert Service giver kunden Dell-leverede anbefalinger til optimering af de aktiviteter, der er forbundet med levering af onsite-servicen eller den eksterne service.

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 implementeringsaktiviteter vil Dell anmode om oplysninger om kundens implementeringsmål, eksisterende implementeringsplan, IT-miljø og slutbrugerbehov.



- Gennemgå kundens leverede oplysninger. Hvis der identificeres optimeringsforbedringer, vil Dell skriftligt dele disse med kunden, inden servicen fuldføres. Hvis der ikke identificeres nogen forbedringer, vil 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 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.

Configure BIOS Settings Service

Serviceoversigt

Denne Configure BIOS Settings Service er en praktisk og effektiv måde for kunder at tilpasse Dells BIOS (Basic Input/Output Settings) på nye understøttede produkter, efterhånden som de fremstilles. Kunderne kan vælge at afvige fra Dells standard-BIOS-konfiguration ved at vælge fra et Dell-administreret og -leveret sæt af BIOS-valg.

Kundens ansvarsområder

- Teste og verificere, at den ønskede BIOS-brugertilpasning fungerer i henhold til kundens krav på det understøttede Dell-system. **DELL HAR IKKE NOGET ANSVAR FOR TAB ELLER GENDANNELSE AF DATA ELLER PROGRAMMER RELATERET TIL DE BRUGERTILPASSEDE BIOS-INDSTILLINGER.**
- Leverer enhver rimelig assistance efter anmodning fra Dell til at indhente alle krævede eksportlicenser, der er nødvendige for Dells gennemførelse af servicen.
- Vælge tilgængelige BIOS-indstillinger via TechDirect eller arbejde med SPOC for at dokumentere og registrere kundens tekniske krav i det tekniske specifikationsdokument.
- Validere nøjagtighed og verificere kravene ved godkendelse i TechDirect eller ved at returnere det tekniske specifikationsdokument til SPOC.
- Sende varemærke og/eller logo til Dell og dermed sikre, at Dell og Dell-partnere er fuldt autoriserede og/eller har tilladelse til at anvende dette varemærke og/eller logo i overensstemmelse med kundens krav.

Dells ansvarsområder

Processerne for hver implementering, som indeholder BIOS-brugertilpasning, er som følger:

- Dell udvikler scripts til at kunne fabriksindstille BIOS-brugertilpasningen.
- BIOS-brugertilpasningen testes under fremstillingsprocessen.
- BIOS-indstillinger anvendes inden forsendelse til kunden.

Ikke-omfattede services

- Fremskaffelse af licenser til tredjepartssoftwareprogrammer.
- Fysisk installation af hardware eller software, som ikke er relateret til Configure BIOS Settings Service.
- Oprettelse af brugertilpassede BIOS-indstillinger, der ligger uden for Dells standardiserede BIOS-indstillinger.



- Fejlfinding eller teknisk support til kundens billede med brugertilpassede BIOS-indstillinger.
- Test af kundespecifikke programmer eller hardware for kompatibilitet med kundens billede og brugertilpassede BIOS-indstillinger.
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag.

Yderligere vilkår og betingelser

- Ikke alle BIOS-brugertilpasninger er tilgængelige til alle understøttede produkter. Tilgængelige BIOS-indstillinger efter systemtype kan gennemses i TechDirect. Kunden skal rådføre sig med SPOC eller Dells salgsafdeling i forbindelse med indstillingskapaciteter for de forskellige systemtyper.
- Alle BIOS-indstillinger, der ikke er konfigureret via denne service angivet i dette bilag, kan ændres uden varsel. Det vil sige, at brug af servicen er den eneste måde, hvorpå der kan garanteres ensartede BIOS-indstillinger.
- Dell udsender jævnligt BIOS-opdateringer. Obligatoriske BIOS-opdateringer gælder "fastfrosne" BIOS'er. Kunden må "genfastfryse" BIOS'en på det nye, opdaterede niveau.

Asset Tagging Service

Serviceoversigt

Asset Tagging Service tilbyder en bekvem og effektiv måde for at placere et kundeleveret eller Dell-genereret aktivmærke på nye understøttede produkter, når de fremstilles, og som også giver mulighed for mærkning uden for system-/platformkasser (f.eks. forsendelseskasser og paller). På kundens foranledning kan denne service også omfatte mulighed for at programmere systemets CMOS-hukommelse til at medtage data om aktivmærker på kundens system under fremstillingsprocessen.

Kundens ansvarsområder

- Levere tekniske krav i TechDirect eller til SPOC, herunder:
 - Type af aktivmærke og -størrelse.
 - Placering af aktivmærket på systemet.
 - Nødvendige datafelter.
- Levere alle nødvendige oplysninger til at udfylde aktivmærket, herunder, men ikke begrænset til, kundens samling af aktiver, hvis Dell genererer aktivmærket.
- Kontrollere, at aktivmærket og de nødvendige datafelter er korrekt placeret og inkluderet i TechDirect eller den tekniske specifikationsformular.
- Kunden validerer nøjagtigheden og verificerer kravene i TechDirect eller ved at godkende og returnere en teknisk specifikationsformular til Dell.
- Godkende alle design i TechDirect eller skriftligt, inden de sættes i produktion.

Dells ansvarsområder

- Dell SPOC eller Dell Sales samarbejder med kunden om at dokumentere og registrere kundens tekniske krav i den tekniske specifikationsformular.
- Dell-teknikeren udvikler aktivmærke eller CMOS-kundetilpasning, som dokumenteret i det tekniske specifikationsdokument.
- Asset Tagging Service er testet i fremstillingsprocessen.

Ikke-omfattede services

- Fremskaffelse eller licensering af nogen tredjepartssoftwareprogrammer.
- Fysisk installation af hardware eller software, som ikke er relateret til Asset Tagging Service.
- Udskrivning af aktivmærker på kundens egne etiketmaterialer.



- Placering af kundeleverede mærker.
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag.

Yderligere vilkår og betingelser

- Placeringen af aktivmærket varierer afhængigt af hardwareplatform og aktivmærketype. Kontakt din Dell-salgrepræsentant eller din SPOC for at få oplysninger om placeringsmuligheder for aktivmærker til understøttede produkter.

Ship Box Label Service

Serviceoversigt

Ship Box Label Service giver kunden mulighed for at anvende en trykt Dell-mærkat til systemets forsendelseskasse med standarddata eller kundens specifikke data. Denne service giver kunden mulighed for at brugertilpasse en forsendelsesmærkat, så den passer bedst muligt til kundens specifikke krav.

De elementer af Ship Box Label Service, der kan kundetilpasses, kan blive ændret og kan inkludere proprietært indhold eller detaljer for system eller kundeordre, der er typiske for understøttede Dell-systemer (f.eks. harddiskstørrelse, RAM, processor, modelnummer, kundens indkøbsordrenummer, forsendelsesdata, aktivnummer, servicekode).

Kundens ansvarsområder

- Levere alle nødvendige oplysninger til at udfylde aktivmærket, herunder, men ikke begrænset til, kundens samling af aktiver, hvis Dell genererer aktivmærket.
- Vælge en foruddefineret forsendesetiket på tidspunktet for ordrens placering eller i TechDirect, vælge mellem tilgængelige felter og layoutmuligheder eller arbejde med en SPOC for at dokumentere og registrere kundens tekniske krav i et teknisk specifikationsdokument.
- Kunden validerer nøjagtigheden og verificerer kravene i TechDirect eller ved at godkende og returnere en teknisk specifikationsformular til Dell.
- Godkende alle design i TechDirect eller skriftligt, inden de sættes i produktion.

Dells ansvarsområder

- Generere, udskrive og/eller påføre etiket.
- Påføre mærkat på kassens yderside efter Dells anvisning (system, eksterne enheder osv.). Forskellige sprog (internationale skrifttyper) kan være påkrævet.
- Alle emballageetiketter vil blive placeret samme sted på hver pakke, uanset størrelse. Placeringen er øverst på den største side. Dette er gældende globalt, medmindre der er landemæssige/regionale krav, der er i konflikt med dette.

Ikke-omfattede services

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

Standard Asset Report Service

Denne Standard Asset Report ("Standard Asset Report") Service genererer en prædefineret rapportering, der giver detaljer om system- og ordreinformation.

Denne rapport vil blive leveret hver dag, hvor understøttede produkter sendes til kunden. Dell vil levere denne rapport i Microsoft Excel-regnearkformat (.XLS).

Rapporterne vil blive leveret via e-mail eller kan downloades fra TechDirect.



Felter inkluderet i denne rapport over aktiver: kontonummer, aktivmærke (efter behov), chassisbeskrivelse, chassistype, firmanavn, computernavn, CPU, forsendelsesadresse 1, forsendelsesadresse 2, forsendelsesadresse 3, by, stat, postnummer, land, kundens navn, kundenummer, Dells servicekode, ekspressservicenummer, størrelse på harddisk, installeret OS, MAC-adresse 1, MAC-adresse 2, MAC-adresse 3, fabrikationsdato, model, ordrenummer (hvis relevant), indkøbsordrenummer (hvis relevant), ordredato, afsendelsesdato, MAC-pass-through-adresse, processorhastighed, afsendelsesdato, garantiudløb 3 år, garantiudløb 4 år, eller garantiudløb 5 år.

Kundens ansvarsområder

- Hvis relevant assistere med al rimelig hjælp, Dell anmoder om til at indhente alle krævede eksportlicenser for at kunne gennemføre services.
- Sikre, at Standard Asset Report Service opfylder kundens krav.

Ikke-omfattede services

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

Bilag B

ProDeploy Plus for Client

ProDeploy Plus for Client inkluderer alle servicefunktioner fra ProDeploy for Client ud over følgende services:

- OS and Software Preparation Service
- Data Migration Service
- Data Erase Service
- Deployment Support Service
- Services til gendannelse og genbrug af aktiver (som defineret i bilag G)

OS and Software Preparation Service

Serviceoversigt

Dell OS and Software Preparation Service giver kunden mulighed for at vælge mellem forskellige muligheder for at indlæse operativsystemer og/eller software på det understøttede produkt, der er købt sammen med servicen. Den kundevalgte mulighed vil blive anvendt på alle understøttede produkter i ordren.

Kunder kan vælge en af de følgende muligheder:

- Ready Image Service (som defineret i bilag C)
- Custom Image Service (som defineret i bilag D)
- Connected Configuration Service (som defineret i bilag E)
- Connected Provisioning Service (som defineret i bilag F)

Kundens ansvarsområder

- Vælg en af de tilgængelige muligheder for at indlæse operativsystemer og/eller software på de understøttede produkter via TechDirect eller kommunikere valget skriftligt til SPOC. Når kunden har foretaget valget, kan det ikke ændres, efter at ordrer på understøttede produkter er blevet frigivet til at blive bygget.

Ikke-omfattede services

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



Data Migration Service

Serviceoversigt

Data Migration Service sørger for migrering af data fra et legacy-system til et nyt Dell-understøttet produkt ("Data Migration Service"), som anført mere specifikt i dette servicebilag. Denne service vil give kunden et værktøj til datamigrering leveret fra Dell med detaljerede instruktioner. Datamigrationen vil blive udført af kunden.

Datamigration kan gøres på forskellige måder:

- Direkte fra legacy-systemet til det nye understøttede produkt via et standardnetværkskabel
- Direkte fra legacy-systemet til det nye understøttede produkt via kundens netværk
- Fra legacy-systemet til en kundeleveret storageenhed (fildeling eller USB-drev/eksternt drev) og derefter fra storageplaceringen til det nye understøttede produkt

Hvis kunden også har købt Onsite PC Installation Service som en tilføjet service, vil denne service blive leveret af Dell på vegne af kunden. Denne service vil blive leveret i forbindelse med og i koordination med en ny installation af det understøttede produkt. Se afsnittet "*Yderligere vilkår og betingelser ved levering i forbindelse med Onsite PC Installation Service*" nedenfor og bilag H for at få flere oplysninger.

Kundens ansvarsområder

- Kommunikere instruktionerne fra Dell om at udføre Data Migration Service til den relevante kundekontakt, der skal udføre datamigrationen.
- Følge de angivne instruktioner ved hjælp af værktøjet til datamigrering og instruktionerne fra Dell.
- Give midlertidig administratoradgang eller en administratorkonto til alle, der forsøger at udføre servicen.
- Hvis denne service leveres i forbindelse med Onsite PC Installation Service, skal kundens ansvarsområder i forbindelse med Onsite PC Installation Service (bilag H.) være opfyldt.
- Levere (hvis ønsket) et USB 3.x-medie/eksternt medie til overførsel af data til den person, der udfører Data Migration Service. Enhver afhjælpning, som kilde-storagesystemmiljøet kræver, er kundens ansvar, bortset fra Dell-understøttede storageplatforme med gyldige supportgarantier.
- Hvis den ikke leveres i forbindelse med Onsite PC Installation Service (dvs. kunden ikke har købt Onsite PC Installation Service), vil Data Migration Service blive udført af kunden eller slutbrugeren ved hjælp af værktøjet til datamigrering og instruktionerne.

Dells ansvarsområder

- Levere instruktioner og et værktøj til datamigrering til registrering af brugerdata og -indstillinger fra hvert kundesystem, der erstattes af det eller de understøttede produkter, og migrere data, der er knyttet til domænets brugerprofil, til de nye understøttede produkter.

Ikke-omfattede services

- Brug af andet værktøj til datamigrering end værktøj udpeget af Dell for at øge præstationen af Dell-personalets service og opfylde kundens krav.
- Brugerprofiler til lokale konti (ikke i et domæne) vil ikke blive migreret.
- Migrering af data til brugerkonti til et alternativt domæne er ikke understøttet.
- Fjernelse eller geninstallation af eventuelle eksisterende produkter eller softwareprogrammer.
- Eventuel gendannelse af data, herunder genoprettelse efter nedbrud.



- Værktøjet vil ikke flytte/kopiere programmer eller software. Overførsel af programmer eller scripting til programinstallationer på systemet som en del af datamigrationen.
- Enhver aktivitet relateret til fejlfinding eller konfiguration af netværksinfrastruktur.
- Data Migration Service kan kun udføres én gang pr. understøttet produkt.
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag.

Yderligere vilkår og betingelser ved levering i forbindelse med Onsite PC Installation Service

- Hvis det konstateres, at der er elementer i kundens it-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 ændringskontrolprocessen.
- 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.
- Overførsel af mere end 100 GB data pr. understøttet produkt
- Dårlig harddiskydeevne pga. beskadigede sektorer, drevhastigheder på under 5.400 o/min. eller overreven fragmentering
 - Kundeconfigurerede indstillinger, der begrænser overførselshastigheden, f.eks. gennemtvungelse af alle netværkskort til en lavere hastighed end den optimale.
 - Processer, der kører på legacy-systemet.
 - Ingen brug af CAT5e-netværkskabel til Gigabit-netværkskort i forbindelse med netværksrelaterede migreringer
 - Ingen brug af USB 3.x-porte og eksterne harddiske (USB 2.0 som minimum)
 - Processer, der kører på legacy-systemet
 - Ingen brug af CAT5e-netværkskabel til Gigabit-netværkskort i forbindelse med netværksrelaterede migreringer
 - Ingen brug af USB 3.x-porte og eksterne harddiske (USB 2.0 som minimum)
- Datamigration vil være begrænset til maksimalt 45 minutters pr. pc ved hver arbejdsstation. Dell vurderer den forventede arbejdstid for at færdiggøre disse aktiviteter før påbegyndelse af implementeringen og under selve implementeringen. Hvis Dell konstaterer, at den påkrævede tid til at udføre onsite-aktiviteterne udgør mere end 45 minutter, vil Dell i samråd med kunden ændre instruktionerne, så implementeringstiden ved hver pc er under de 45 minutter.
- 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.
- I forbindelse med flere pc-installationer skal teknikere migrere data på flere pc'er samtidigt.
- Af sikkerhedsmæssige årsager vil Dell ikke indføre USB-medier/eksterne medier i kundens miljø. Hvis det er nødvendigt (for enten datamigration eller DMT-installering), skal kunden levere USB-medie/eksternt medie.
- Data Migration Services vil blive udført af Dell ved brug af værktøjet til datamigrering af det samme onsite-Dell-personale og samtidig med Onsite Installation Service.
- Ved færdiggørelse af overførslen vil onsite-teknikeren bekræfte og/eller rapportere om overførselens integritet.



Deployment Support Service

Deployment Support-funktioner, når de ikke købes sammen med Onsite PC Installation Service

Dell yder fjernassistance, efter kundens anmodning, med installation og tilslutning af et nyt understøttet produkt, overførsel af slutbrugerfiler og systemindstillinger, sletning af data, installation af kundeleveret software og fjernelse af legacy-enheden, når ProDeploy Plus for Client ikke købes sammen med Onsite PC Installation Service.

Hjælp til installation, der udføres af kunden, af det understøttede produkt

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

Hjælpe kunden med tilslutning af det understøttede produkt

- Hjælp til opstart af det nye understøttede produkt og verificering af netværksforbindelse for kundens netværksforbundne enheder.
- Hjælp til at logge på det nye understøttede produkt ved hjælp af bruger-id og adgangskode fra kunden.
- 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 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).
 - Hjælp til fuldførelse af grundlæggende domænetilslutning via Windows oprindelige grænseflade.
 - Tilslutning af det understøttede produkt til arbejdsgruppe. Understøttede produkter 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 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 understøttede produkt.

Hjælpe kunden med udførelse af Data Migration Service

- Hjælpe til download, installation og kundeinitieret udførelse af den software, der kræves for at migrere data.
- Et rimeligt antal forsøg vil blive gjort for at hjælpe med at overføre kundens data. Men hvis overførslen efter 3 forsøg anses for at være uigennemførlig for Dell, vil servicen muligvis ikke blive udført.



Hjælp kunden med overførsel af indstillinger

- Hjælp til download, installation og kundeinitieret udførelse af den software, der kræves for at migrere indstillinger.
- Et rimeligt antal forsøg vil blive gjort for at overføre kundens indstillinger. Men hvis overførslen efter 3 forsøg anses for at være uigennemførlig for Dell, vil servicen muligvis ikke blive udført.

Hjælp kunden med softwareinstallation

- Installation af et eller flere programmer til det understøttede produkt via internetdownload, manuelt script, USB eller cd/dvd fra kunden.
- Hjælp til produktaktivering og anvendelse af opdateringer baseret på kundens anmodning.
- Grundlæggende konfiguration af software til brug (f.eks. et fjernskrivebordsprogram) for at bekræfte korrekt funktionalitet.
- Fjernelse af softwareprogram(mer) baseret på kundens anmodning.
- Opgradering af softwareprogramversion(er) baseret på kundens anmodning.

Hjælp kunden med sletning af data

- Hjælp til download, installation og kundeinitieret udførelse af den software, der kræves for at slette data.

Hjælp kunden med fjernelse af legacy-system

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

Deployment Support-funktioner, når de købes sammen med eller uden Onsite PC Installation Service

Dell yder 30 kalenderdage med support til kunden, udbyderen og slutbrugerne fra den indledende installation og tilslutning af det understøttede produkt i forbindelse med spørgsmål eller problemer relateret til installation og tilslutning af det understøttede produkt.

- Kunden vil være i stand til at kontakte et Dell-supportteam (via chat, e-mail eller telefon, når det foranlediges af en Dell-tekniker) og modtage hjælp til eventuelle problemer med de services, der 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.
- Efter den eksterne diagnose vil Dell ved eventuelle problemer forårsaget af Dells udførelse af implementeringen arbejde sammen med kunden og/eller udbyderen om at udvikle og, hvis det er relevant, hjælpe med udførelsen af en afhjælpningsplan.
- 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.

Kundens ansvarsområder

- Kunden skal købe én ProDeploy Plus for Client for hvert understøttede produkt.
- Kunden skal anmode om hjælp fra Dell via Deployment Support-siden ved hjælp af det link, der leveres af SPOC.
- Yde et rimeligt og rettidigt samarbejde med Dell i forbindelse med udførelsen af services.
- Kunden skal have telefon- samt pålidelig og stabil internetadgang.



- 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.
- Teste og verificere, at softwareprogrammet og operativsystemindstillingen fungerer i henhold til kundens behov på de understøttede produkter, der skal indkøbes.
- Klargøring af alle arbejdsområder og slutbrugerarbejdsstationer inden servicestart, herunder adgang til systemet, eksterne perifere enheder, strøm og netværksforbindelse.
- Før servicen skal du oprette domænekonto og computerobjekter (hvis det er nødvendigt, før det understøttede produkt tilsluttes domænet) i Active Directory for at muliggøre tilslutning til domænet før den planlagte implementeringsdato.
- Kunden har alle nødvendige licenser og brugsrettigheder til den software, der installeres – Dell kontrollerer ikke overholdelse.
- 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.
- Stationære pc'er og bærbare er tilsluttet et lokalnetværk og har pålidelig internetadgang med Internet Explorer 7.0 (eller nyere) og leverandørunderstøttede versioner af Edge, Chrome og Firefox.
- Inden du kontakter Dell vedr. hjælp, skal du være klar til at:
 - Rettidigt levere alle vigtige og relevante oplysninger, der er nødvendige for, at Dell kan levere denne service.
 - Give domænekontooplysninger med de nødvendige rettigheder til at føje en computer til standardcomputerbeholderen i Active Directory.
 - Sørge for, at det understøttede produkt er tilsluttet et lokalt områdenetværk og har pålidelig internetadgang.
 - Initiere forbindelse til Dell for at udføre services via ekstern adgang. Dette omfatter, men er ikke begrænset til, at sikre netværksforbindelse og at bruge Dells leverede eksterne grænseflader som chat og telefon.
 - Levere alle relevante drivere til hardwareinstallation.
 - Sørge for, at legacy-systemet er tilgængeligt og fuldt funktionsdygtigt, så alle påkrævede services kan udføres på legacy-systemet.
 - Give teknikere adgang til kundens netværk for at kunne udføre services, hvis det er nødvendigt for at udføre servicen.
 - Hvis der kræves eksterne medier, skal kunden levere USB-medie/eksternt medie.
 - Levere al nødvendig licensering, påkrævede installationsmedier og installationsvejledninger til Dells teknikere efter behov.

Dells ansvarsområder

- Dell vil yde fjernassistance, efter kundens anmodning, med installation og tilslutning af et nyt understøttet produkt, overførsel af slutbrugerfiler og systemindstillinger, sletning af data, installation af kundeleveret software og fjernelse af legacy-enheden.
- Dell kan tage fat i interne specialister eller softwarepartnerressourcer for at få yderligere hjælp til support og problemløsning efter behov.
- Dell yder kun hjælp til de implementeringsaktiviteter, der er anført i dette bilag, baseret på de services, som kunden har købt.
- Dell kan anmode om specifikke oplysninger fra kunden, der skal stilles til rådighed for at kunne udføre denne service, når kunden bliver kontaktet for at få hjælp. Hvis de ønskede oplysninger ikke er tilgængelige, kan Dell ikke udføre denne service.



Ikke-omfattede services

- Opsætning af et nyt netværk
- Tilslutning til specifikke organisationsenheder i Active Directory. Computere knyttes til standardcomputerbeholderen.
- Fejlfinding i forbindelse med processen med tilslutning til det oprindelige Windows-domæne.
- Levering eller køring af brugerdefinerede scripts for domænetilslutning.
- Opsætning eller konfiguration af Active Directory
- Overførsel af data og indstillinger ved brug af andre værktøjer end udpeget af Dell for at øge præstationen af Dell-personalets service og opfylde kundens krav.
- Enhver gendannelse af data, herunder genoprettelse efter nedbrud
- Overførsel af programmer eller software. Softwareprogrammer installeres/geninstalleres, de overføres ikke.
- Installation af operativsystemsoftware
- Tilpasning og/eller tilpasning 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

- Operativsystemet for den stationære pc/notebook er Microsoft Windows 7 eller Windows 8, Windows 10 [eller relevant senere version]
- Operativsystemet er forudindlæst eller allerede installeret.
- Dell kan ikke holdes ansvarlig for fejl under installationsprocessen og eventuelle fejl, der opstår under installationen.
- Programinstallationer skal leveres sammenhængende.
- Ikke tilgængelig for tynde klientenheder.
- Kunden kan også kontakte deres SPOC, hvis de har et problem med opsætning eller levering af servicen.

Data Erase Service

Serviceoversigt

Denne service giver kunder, Dell-forhandlere og Dell-forhandlerslutbrugere mulighed for at bruge denne Data Erase Service via TechDirect-portalen (centraliseret konsol), der er tilknyttet deres konto på TechDirect-portalen. Kunderne vælger mellem en enkeltstående mulighed ved hjælp af en USB-storageenhed, der kræver, at en person (dvs. kundens personale) er til stede ved enheden for at starte denne Data Erase Service, eller en ekstern mulighed ved at bruge TechDirect-portalen, som ikke kræver, at en person er til stede ved enheden for at starte denne Data Erase Service.

Alle de drev, som kunden vælger at få rensset for data ved brug af metoder på linje med NIST-retningslinjen (National Institute of Standards) SP 800-88r1.

Dell-forhandlere vil kunne give slutbrugeren adgang til denne Data Erase Service, men de kan ikke administrere servicen på slutbrugers vegne. Slutbrugeren er ansvarlig for at slette data på vedkommendes enhed(er).



Hvis en kunde køber denne Data Erase Service, hjælper Dell kunden med at forberede en sletning af vedkommendes slutenheder ved hjælp af den enkeltstående mulighed eller den eksterne mulighed. Kunden er ansvarlig for at slette data på sine enhed(er).

Kundens ansvarsområder

- Kunden anerkender, at Dell leverer en selvbetjeningsløsning til at slette data i de understøttede produkter og/eller legacy-systemer. Kunden påtager sig det fulde ansvar for sikkerhedskopiering og gendannelse af data. Kunden anerkender, at de slettede data ikke kan gendannes, når de er blevet overskrevet. Dell påtager sig intet ansvar for tab af, beskadigelse af eller mistet adgang til uoprettelige data i forbindelse med denne service.
- Sikkerhedskopiere alle data eller software, som kunden har brug for på destinationsenhederne, før en sletning udføres.
- Kunden er ansvarlig for at slette sine egne drev ved hjælp af den Dell-leverede løsning.
- Kunden skal angive en teknisk kontaktperson, der vil give godkendelse og adgang til værktøjet for det specifikke kunde personale, der vil udføre sletningen.
- Kunden skal vælge mellem at bruge den enkeltstående mulighed for sletning af data ved hjælp af en USB-storageenhed eller fjernsletning af data via TechDirect-portalstien.
- For at bruge den eksterne mulighed for sletning af data skal enheder, der indeholder drev, som skal slettes, registreres ved hjælp af kundens Dell Min konto.
- For at bruge den eksterne mulighed for sletning af data skal SupportAssist for Business (version 3.6 eller nyere) være installeret og køre på kundenheder, der indeholder drev, som skal slettes.
- For at bruge den eksterne mulighed for sletning af data skal enheder, der indeholder drev, som skal slettes, være tilsluttet en strømkilde og forblive tilsluttet et netværk under hele sletningsprocessen.
- For at bruge den enkeltstående mulighed for sletning af data skal enheder, der indeholder drev, som skal slettes, være tilsluttet en strømkilde under hele sletningsprocessen.
- For at bruge den enkeltstående mulighed for sletning af data skal kunden levere USB-enheder/eksterne medier med mindst 1 GB storage til kundens autoriserede brugere af sletningsværktøjet.
- Fra vedkommendes konto kan kunden vælge at sende instruktionerne, legitimationsoplysningerne og et link til download af datasletningssoftwaren til udførelse af servicen via e-mail.
- Kunden er ansvarlig for at uploade de filer, der genereres af den enkeltstående mulighed for sletning af data, til TechDirect-portalen for at få onlineadgang til sletningscertifikatet.
- Den leverede software må kun anvendes på antallet af de drev/harddiske, hvortil den er anmodet fra TechDirect-portalen. Misbrug er strengt forbudt.
- Hvis kunden oplever en fejl på grund af uanvendelige harddiske eller beskadigede sektorer, kan kunden kontakte sin Dell-salgsrepræsentant, så Dell fysisk kan ødelægge de beskadigede drev. (Denne service er muligvis ikke tilgængelig i alle områder. Kontakt din Dell-salgsrepræsentant, hvis du vil have flere oplysninger).

Dells ansvarsområder

- Dell leverer en løsning, hvor kunderne kan bruge enkeltstående sletning ved hjælp af en USB-storageenhed eller fjernsletning via TechDirect-portalen til at slette data fra deres slutenheder i henhold til NIST-standarden.
- Kunder, der har købt denne Data Erase Service, har adgang til løsningen via TechDirect-portalen.
- Servicen vil være tilgængelig i 180 kalenderdage fra købsdatoen og vil udløbe efter denne tidsperiode.
- Hver Data Erase Service-kredit er synlig i TechDirect-portalen og vil give kunden mulighed for at slette ét unikt drev. Data Erase Service-kreditter kan ikke bruges til nogen anden service.
- Sletningsfunktionen overholder NIST SP 800-88r1-standarden.



- Via TechDirect-portalen leverer Dell oversigtsrapporter for alle sletningsaktiviteter, der udføres af kunden.
- Denne løsning er beregnet til at blive brugt én gang pr. drev, men Dell kan efter eget skøn tillade, at løsningen gentages på den samme enhed i en vis periode, eller indtil servicen udløber.

Ikke-omfattede services

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

Yderligere vilkår og betingelser

- Kunden er en autoriseret bruger med adgangstilladelse til Data Erase-softwaren, som bruges i udførelsen af Data Erase Service, men den er ikke licenseret af udgiveren som slutbruger af Data Erase-softwaren. Kundens adgang til og brug af Data Erase-softwaren vil blive begrænset til den enkelte proces, som er beskrevet i dette servicebilag, til opsætning og igangsætning af ethvert Data Erase-projekt ved brug af TechDirect-portalen. Hvis kunden forsøger at kopiere eller på anden måde få adgang til eller anvende Data Erase-softwaren på nogen måde, der ikke er i overensstemmelse med brugen og adgangen beskrevet i dette servicebilag, skal kunden erstatte, forsvare og holde Dell skadesløs mod krav fra enhver tredjeparts påstand eller søgsmål, der udspringer fra kundens mangel på at opnå den relevante licens, intellektuelle ejendomsrettigheder eller andre permissions, regulatoriske certificeringer eller godkendelser forbundet med en sådan uoverensstemmende måde.
- Kunden er eneansvarlig for at bekræfte, at de understøttede produkter og/eller legacy-systemer fremstår korrekt og er konfigureret i TechDirect-portalen, før denne Data Erase Service udføres. Enhver fejlkonfiguration af de understøttede produkter og/eller legacy-systemer, som kunden kunne se i TechDirect-portalen, er kundens ansvar. Det er kundens ansvar at træffe passende alternative foranstaltninger for at indføre datasikkerhedsforanstaltninger (herunder, men ikke begrænset til, enhver overholdelse af datasikkerhedsstandarder krævet ved lov) for ethvert understøttet produkt, der ikke kan renses med succes ved hjælp af denne Data Erase Service. Kunden vil erstatte, forsvare og holde Dell skadesløs for i) enhver påstand relateret til manglende korrekt bekræftelse af, at de understøttede produkter fremstår korrekt og er korrekt konfigureret, før denne Data Erase Service er udført, og for ii) enhver påstand relateret til et understøttet produkt, der ikke kunne renses med succes ved hjælp af denne Data Erase Service. Hvis kunden krænker nogen af sine forpligtigelser eller garantier beskrevet i dette servicebilag, er Dell ikke forpligtet til at levere services og er ikke ansvarlig for nogen skader, der måtte opstå på grund af kundens krænkelser. 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.
- Adskillige datakrypteringsteknologier er blevet verificeret som compatible med Data Erase Service-softwaren såsom BitLocker og Dell Data Protection Encryption (DDPE). Men da ikke alle datakrypteringsteknologier er de samme, eller hvis kunders krypteringsteknologier blokerer udførelsen af denne Data Erase Service, vil Dell ikke være i stand til at fuldføre denne Data Erase Service.
- Kundens specifikke hardwarekonfiguration kan forhindre Data Erase Service-softwaren i at fuldføre udførelsen af denne Data Erase Service og påvirke kundens evne til effektivt at bruge denne Data Erase Service. Kunden skal kontakte sin Dell-salgsrepræsentant for at få flere oplysninger.



Vigtige yderligere vilkår

Ansvar

Da det kun er specifikt relateret til services leveret i henhold til dette servicebilag, og på trods af eventuelle modstridende betingelser i aftalen, gælder følgende vilkår og betingelser, medmindre det er påkrævet ifølge relevant lokal lovgivning:

DELLS OG DENNES SERVICEUDBYDERS ERSTATNINGSANSVAR FOR SERVICES 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 UDSTYRET, UNDTAGEN FOR DEN UAUTHORISEREDE VIDEREGIVELSE 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 DATA ERASE-OVERSIGTEN. I SÅDANT TILFÆLDE VIL DELL VÆRE ANSVARLIG OVER FOR KUNDEN FOR DIREKTE SKADER SOM FØLGE AF EN SÅDAN VIDEREGIVELSE, OP TIL ET BELØB, DER IKKE SAMLET OVERSTIGER DET SAMLEDE BELØB AF GEBYRER BETALT ELLER SOM SKAL BETALES AF KUNDEN UNDER DENNE SERVICEBESKRIVELSE INDEN FOR ET KALENDERÅR.
- DELLS MAKSIMALE OG ENESTE ANSVARFORPLIGTELSE (HVAD ENTEN I KONTRAKT, SKADEVOLDENDE HANDLING ELLER PÅ ANDEN MÅDE), DER OPSTÅR I FORBINDELSE MED NOGET KRAV VEDRØRENDE TAB AF NOGEN FYSISK UDSTYRSSENHED, SKAL UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER OVERSTIGE VURDERINGEN HERAF ANGIVET I KUNDENS VÆRDIVURDERING ELLER EN VÆRDI, DER ER PÅ ANDET MÅDE RIMMELIGT BESTEMMES AF DELL VED HJÆLP AF BRANCHENS STANDARD-EVALUERINGSMETODER.

Bilag C

Ready Image Service

Serviceoversigt

Dell Ready Image Service giver mulighed for, at kundens produkter til databehandling hos slutbrugere kan konfigureres med en specifik Windows Professional-version, basissprog, sprogpakke(r) og platform, der er passende til en standardinstallation af Windows-operativsystemet.

Tilsvarende services

- Denne Ready Image Service være inkluderet i ProDeploy Plus for Client, hvis valgt af kunden. Kunden kan kun vælge én af de muligheder, der er angivet som en del af OS and Software Preparation Service, som defineret i bilag B.
- Denne Ready Image Service kan købes af kunden som en tilføjet service til ProDeploy for Client.



Kundens ansvarsområder

- Vælge Windows Professional-version, basissprog og sprogpakke(r) i TechDirect eller arbejde med en SPOC for at dokumentere og registrere kundens tekniske krav i et teknisk specifikationsdokument.
- Kunden bekræfter nøjagtigheden og verificerer kravene ved at godkende i TechDirect.
- Godkende alle design i TechDirect eller skriftligt, inden de sættes i produktion.
- Kunden skal på anmodning forsvare, kompensere og holde Dell skadesløs i forhold til et hvilket som helst krav eller sagsanlæg, der måtte opstå grundet en kundehandling vedrørende konfigurationen af de understøttede produkter ved hjælp af Ready Image Service eller kundens eventuelle manglende opfyldelse af vilkårene, betingelserne og kundeansvarsområderne som angivet i dette servicebilag.

Dells ansvarsområder

- Anvende valgte Windows Professional-version, basissprog og sprogpakke(r) inden forsendelse af det understøttede produkt.

Yderligere bestemmelser

- Servicen udføres muligvis uden for det land, hvor kunden og/eller Dell har adresse. Fra tid til anden og i overholdelse af vilkårene i aftalen mellem Dell og kunden er Dell berettiget til lejlighedsvis at foretage ændringer vedrørende det sted, hvor en service udføres, og/eller den part, der udfører servicen. Dell er dog fortsat ansvarlig over for kunden for at levere den aftalte service.
- Kunden ejer ikke billedet. Kunden har kun adgang til de services, der fremgår af dette bilag, som tillader installation af billedet.

Ikke-omfattede services

- Fremskaffelse eller licensering af nogen tredjepartssoftware, operativsystemer eller andre elementer i Ready Image.
- Fysisk installation af hardware eller software, som ikke er relateret til Ready Image Service.
- Tilpasning af Ready Image ud over de muligheder, Dell tilbyder.
- Fejlfinding eller teknisk support til kundespecifik Ready Image-test.
- Test af kundespecifikke programmer eller hardware for kompatibilitet med Ready Image.
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag.

Bilag D

Custom Image Service

Serviceoversigt

Custom Image Service er en service, der giver kunden en praktisk og effektiv måde til at udvikle en tilpasset række af tilknyttede softwareprogrammer og -indstillinger sammen med sit operativsystem ("billede") i forbindelse med købet af nye understøttede Dell-produkter. Dell Custom Image Service-processer validerer og tester kundens billede til installation på Dells fabrikker. Dell vil indlæse billedet under fremstillingsprocessen, hvilket gør det muligt at anvende kundens billede på kundens understøttede produkter, mens de fremstilles.



Tilsvarende services

- Denne Custom Image Service være inkluderet i ProDeploy Plus for Client, hvis valgt af kunden. Kunden kan kun vælge én af de muligheder, der er angivet som en del af OS and Software Preparation Service, som defineret i bilag B.
- Denne Custom Image Service kan købes af kunden som en tilføjet service til ProDeploy for Client.

Kundens ansvarsområder

- Beholde en kopi af det ønskede billede, der skal indlæses. DELL KAN IKKE HOLDES ANSVARLIG FOR TAB ELLER GENDANNELSE AF DATA ELLER PROGRAMMER PÅ NOGEN AFBILDNING ELLER PÅ NOGEN UNDERSTØTTEDE HARDWAREPLATFORME.
- Oprette, teste og verificere, at billedet fungerer i henhold til kundens behov på den eller de understøttede hardwareplatforme, der skal indkøbes.
- Hvis det er relevant, skal billedet indeholde alle krævede drivere til understøttelse af den hardware, der er dokumenteret i den tekniske specifikationsformular. Dynamiske billeder, der udnytter Dell Image Assist-værktøjet eller implementeringer af brugerdefineret opgavesekvens til opstart i fabriksbilleddannelsen, kræver ikke komplet driversupport.
- Kontrollere, at billedet ikke indeholder personidentificerbare oplysninger.
- Levere anmodede oplysninger via TechDirect-portalen eller arbejde med en SPOC for at dokumentere og registrere kundens tekniske krav i det tekniske specifikationsdokument.
- Gennemføre og validere nøjagtigheden samt verificere kravene via godkendelse i TechDirect og ved at returnere den tekniske specifikationsformular til Dell.
- Udfylde eksportoverensstemmelsescertifikatet, der bekræfter, at billedet fra kunden må eksporteres af Dell til et land uden for det land, hvorfra billedet blev indsendt til Dell.
- Levere billedet til Dell. Billedet kan sendes til Dell med Dell File Transfer Application (FTA), Dell Image Assist eller ved at fremsende et dvd-/USB-medie eller en harddisk.
- Sørg for at underrette Dell, hvis du ønsker at anvende Dell Online First Article service til godkendelse af din konfiguration. Kunden accepterer konfigurationsgennemgangen på to arbejdsdage. Kundens login vil udløbe dagen efter kl. 23.59, kundens lokale tid.
- Medmindre operativsystemet er Dell OEM, skal kunden medsende produktnøglen til operativsystemet.
- Godkend billedet, og godkend de efterfølgende billedrevisioner.
- Kunden skal forsvare, kompensere og holde Dell skadesløs i forhold til et hvilket som helst krav eller sagsanlæg, der måtte opstå grundet en kundehandling vedrørende konfigurationen af de understøttede Dell-systemer ved hjælp af Custom Image Service eller kundens eventuelle manglende opfyldelse af vilkårene, betingelserne og kundeansvarsområderne som angivet i dette servicebilag.

Dells ansvarsområder

- Dell-teknikeren sikrer fabriksindlæsning af kundens billede og opsætning alle de tilpasninger, som kunden har anmodet.
- Billedet valideres og testes under Dells fremstillingsproces, hvilket sikrer, at kundens billede kan indlæses korrekt under den indledende opbygning af fremstillingssystemet.
- Fremstillingsprocesserne på fabrikken sikrer, at dit billede kopieres, som det blev leveret til Dell.



Yderligere vilkår og betingelser:

- Billeder skal leveres i Windows filformatet til billedbehandling (WIM), der er oprettet med Dell Image Assist eller Microsoft-værktøjssæt. Spørg SPOC, om det er muligt at bruge andre billedbehandlingsværktøjer. Kunden er ansvarlig for at vælge og licensere sit eget billedbehandlingsværktøj.
- Servicen er tilgængelig for billeder, der er oprettet i udbredte operativsystemer (f.eks. visse ikke-forbrugerbaserede Microsoft Windows-operativsystemer og visse Linux-variationer). Spørg SPOC om muligheden for at bruge andre operativsystemer.
- Billedet skal valideres på en understøttet hardwareplatform for de konfigurationer, der skal købes. Hvis kunden ikke har den specifikke understøttede hardwareplatform/konfiguration, kan kunden købe et system til brug ved test af billedet.

Ikke-omfattede services:

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

Bilag E

Connected Configuration Service

Serviceoversigt

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

Tilsvarende services

- Denne Connected Configuration Service kan være inkluderet i ProDeploy Plus for Client, hvis valgt af kunden. Kunden kan kun vælge én af de muligheder, der er angivet som en del af OS and Software Preparation Service, som defineret i bilag B.

Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

Connected Configuration Service arbejder sammen med andre understøttede services i denne servicebeskrivelse og kan købes på udvalgte understøttede produkter. Kundens implementeringsløsning bliver hostet i et Dell-konfigurationscenter og bliver forbundet til kundens netværk via en sikker tunnel. Den sikre forbindelse bliver tilbudt som en gateway mellem kundens miljø og Dells/leverandørens produktionsmiljø med mulighed for en maksimal båndbredde på 5 megabit/sek. Kunden kan gøre brug af den sikre tunnel til at foretage yderligere brugertilpasninger af andre implementeringsmuligheder,



herunder, men ikke begrænset til, kryptering og andre sikkerheds- og adgangsmæssige funktioner og rollebaseret administration, Active Directory-registrering og andre netværks-, database- og sikkerhedskonfigurationer. Implementeringsprocessen bliver begrænset til maksimalt fire (4) timers behandlingstid og ti (10) minutters teknisk support til start og fuldførelse af automatisk opgavesekvens pr. konfigureret understøttede produkt. Ordreopfyldelseskapaciteten bliver beregnet på grundlag af kundens forventede enhedsvolumen og kapaciteten af kundens implementeringsløsning, som defineret i koordination med Dell under områdeafgrænsningsprocessen. Dette omfatter den gennemsnitlige tid for implementering pr. enhed og det maksimale antal enheder, der kan implementeres samtidigt. Servicen afhænger af Dells validering af kundens foreslåede løsning til operativsystemimplementering. Som en del af valideringen samarbejder Dell med kunden om at indsamle og analysere oplysninger fra kundens miljø, der er relevante for kundens operativsystemklaringsproces.

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

Kundens ordrer gennemføres via Dells salgsproces og -flow gennem Dells standardfremstillingsproces. Yderligere understøttede services, som kunden vælger, vil finde sted i fremstillingsprocessen og er uden for Connected Configuration Service.

Yderligere bestemmelser

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

Kunden anerkender og accepterer, at kunden er dataansvarlig og dataeksportør for alle data opbevaret 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 servicen ("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 servicen/services. Kunden anerkender og accepterer, at kunden er ansvarlig for overholdelse af gældende lovgivning om beskyttelse af personlige data i det pågældende land som dataansvarlig og dataeksportør, og at Dell som databehandler er ansvarlig for overholdelse af gældende lovgivning om beskyttelse af personlige data i det pågældende land. Kunden skal holde Dell skadesløs ved brud på kundens forpligtelser med hensyn til overholdelse af gældende lovgivning om beskyttelse af personlige data i de enkelte lande, og for enhver mangel i opfyldelse af sine forpligtelser i henhold til eventuelle gældende bestemmelser som angivet i kundeaftalen om køb af understøttede Dell-produkter og -service. Dell er ikke forpligtet til at levere og kan afslutte service ved kundens overtrædelse af overensstemmelser i henhold til kundeaftalen, og Dell er ikke ansvarlig for skader som følge af kundens overtrædelse. Alternativt kan kunden pådrage sig ekstra gebyrer og omkostninger for forbrugt tid eller materialer, tab eller beskadigelser, som Dell eller dennes leverandører har pådraget sig. Kunden skal omgående give Dell besked og samarbejde med Dell i god tro for at løse ethvert relateret problem, hvis der er en forsømmelse, defekt, mangel eller andet problem i forbindelse med overholdelsen af forpligtelserne i henhold til gældende lovgivning om beskyttelse af personlige data og alle relaterede bestemmelser i aftalen.



Hvis der er problemer eller fejl forårsaget af kunden, som forhindrer Dell i at udføre servicen inden for facilitetsmiljøet, og inden for den tildelte tidsramme, skal Dell koordinere med kunden om at sende de berørte enheder "som de er" fra fejlkilden eller fra en forenklet opgaverækkefølge før fejlkilden. De kunder, der modtager "som de er"-enheder, vil være ansvarlige for at udføre færdiggørelsen af enhedens konfiguration inden for deres eget miljø. Der kan opstå forsinkelser i fremtidige ordrer, hvis bekræftelse af løsningen på fejlen ikke leveres tilbage til Dell.

Ikke-omfattede services

De følgende aktiviteter er ikke en del af servicen:

- Dells oprettelse af en opgavesekvens, et billede eller andet kundeindhold ("kundeindhold") på vegne af kunden.
- At Dell understøtter eller vedligeholder kundens implementeringsløsninger og software, forudsat at den del af kundens implementeringsløsning, der har tilknyttet en aktiv Dell-support- og vedligeholdelseskontrakt, vil blive serviceret af Dell i henhold til en sådan aktiv Dell-support- og vedligeholdelseskontrakt
- Data Migration Services.
- Udvikling af enhver form for intellektuel ejendom, der udelukkende er oprettet for kunden.
- Forhåndsklargøring af aktivdata for understøttet produkt.
- Løsning af problemer eller fejl i kundeimplementeringsløsningen.
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag.

Kundeansvarsområder og tekniske krav vedrørende Connected Configuration Service

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

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

- Kundeansvar (hvis relevant):
 - Skriftligt meddele alle de kundeansvar, der er beskrevet heri, til kundens slutbruger.
 - Tilgodese enhver kommunikation, opsætning af instruktioner eller udpege Dell til at arbejde direkte med kundeslutbruger.
 - Levere eller få kundens slutbruger til at levere de leverancer, der er nødvendige for at fuldføre servicen (kundens arbejdsinstruktioner, VPN-kundekravsdokument, kundens implementeringsløsning [fysisk eller virtuel] osv.)
- Kunden skal udpege ét samlet kontaktpunkt ("kundekontakt") og tekniske kontaktpunkter ("tekniske kontakter") som krævet for at understøtte oprettelsen og vedligeholdelsen af hvert enkelt regionalt Connected Configuration Service-miljø.
- Kundecontakter skal have en praktisk viden om de infrastrukturkomponenter, der skal overvejes under services og skal levere support, herunder, men ikke begrænset til, følgende:
 - Kundecontakten vil have myndighed til at handle på kundens vegne i alle servicehenseender, herunder at give de relevante personer inden for kundens organisation besked om problemer samt finde løsninger på modstridende krav.
 - Kundecontakten skal sikre, at al kommunikation mellem kunden og Dell, herunder alle spørgsmål eller anmodninger om omfang, foretages via den relevante Dell-SPOC.



- Kundekontakten skal levere rettidig adgang til tekniske og forretningsmæssige kontaktpersoner samt nødvendige data/oplysninger til formål, som er relateret til servicens omfang.
- Kundekontakten skal sikre deltagelse fra kundens nøglepersoner ved nødvendige møder og leverancepræsentationer.
- Kundekontakten skal indhente og levere nødvendige projektkrav, oplysninger, data, beslutninger og godkendelser.
- Kunden er ansvarlig for at levere eventuel hardware og/eller software, der kræves for at muliggøre en passende og sikker implementeringsløsning som defineret i koordination med Dell under processen med løsningsafgrænsning. Den definerede løsning skal understøtte den forventede implementeringsvolumen for det understøttede produkt.
- Kunden skal levere én (1) konfigureret implementeringsløsning for hvert regionalt Dell-konfigurationscenter, hvor Connected Configuration Services bliver opfyldt, herunder: kundehardware og/eller kundesoftware og/eller alt kundeindhold.
- Kunden er ansvarlig for al vedligeholdelse, sikkerhed, administration, overvågning og support af kundens software og/eller hardware, og kunden accepterer, at support- og vedligeholdelsesproblemer relateret til kundens software og/eller hardware vil fritage Dell fra ansvaret for sine forpligtelser til at udføre servicen, indtil sådanne support- og vedligeholdelsesproblemer er løst.
- Kunden skal implementere og vedligeholde et sikkert netværk mellem kundenetværket og hvert enkelt Dell-konfigurationscenter. Den sikre netværksforbindelse skal opfylde (eller overgå) Dells site-to-site-sikkerhedskrav for VPN-forbindelser.
- Kunden er ansvarlig for installation og administration af en PXE-implementeringsproces (Preboot Execution Environment), der sikrer, at en sådan proces kan fuldføres i løbet af fire (4) timer og begrænser den indledende tekniske interaktion til maksimalt ti (10) minutter med henblik på at starte og fuldføre implementeringen af det understøttede produkt.
 - Kundens ansvarsområder er:
 - Opsætning af PXE-bootmiljø
 - Test/validering af hardwareplatforme, som skal købes, for det understøttede produkt. Før overgangen til de nye hardwareplatforme for det understøttede produkt skal kunden købe nye platforme uden services og udføre integration og test nye modeller og driverpakker i kundens OS-implementeringsløsning. Operativsystemet skal leveres af kundens implementeringsløsning til operativsystemet (bare meta-implementering). Der må ikke være nogen afhængighed af at kræve et eksisterende operativsystem/billede på systemet.
 - Hardwareplatforme for det understøttede produkt uden netværksport (RJ-45) på systemet skal validere PXE-implementeringsprocessen ved hjælp af en USB-til-NIC-netværksadapter, der er godkendt af Dells konfigurationscenter. Support til specifik netværksadapter skal bekræftes af din SPOC.
- Kunden er ansvarlig for at levere og vedligeholde OS-implementeringsarbejdsinstruktioner for det understøttede produkt, herunder de nødvendige trin til at starte klient-OS-implementering, instruktioner, der tydeligt angiver, når OS-implementeringen er fuldført, trin til systemlukning inden forsendelse og fejlfindingstrin der skal tages i tilfælde af fejl under implementering af det understøttede produkt.
 - OS-implementeringsarbejdsinstruktioner for det understøttede produkt skal indeholde klare instruktioner og screenshots til Dells fabriksteknikere for at starte og bekræfte en vellykket gennemførelse af din implementering.



- Kundens opgavesekvens og arbejdsinstruktioner skal indeholde et "gennemført-skærmbillede" som en af de sidste opgaver i opgavesekvensen. Denne "gennemført-skærmbillede" dialogboks er en kvalitetskontrol for fabriksteknikerne og bekræfter en vellykket gennemførelse. Dette "gennemført-skærmbillede" skal forblive på skærmen, indtil en tekniker udfører en handling.
- Kunden skal holde kundeimplementeringsløsningen og systemimplementeringen, driver- og operativsystemopdateringer opdateret, og sikre at indhold, der kræves til implementering af det understøttede produkt, er tilgængeligt i kundens systemadministrationsmiljø, som er hostet hos Dells konfigurationscenter/-centre. Kunden skal benytte sit hostede systemadministrationsmiljø til implementering af det understøttede produkt for at minimere netværkstrafik og reducere systemimplementeringens behandlingstider.
- Kunden er ansvarlig for fejl i support og fejlfinding, der skyldes kundens implementeringsløsning. Fejl i kundens implementeringsløsning kan forsinke forsendelse af kundens **ordrer eller kræve, at Dell sender kundeenheder med en reduceret opgavesekvens eller "som det er"**. Kunden skal besvare supportanmodninger hurtigst muligt for at minimere ordreforsinkelser eller en reduktion af leverede services. Kunden skal angive regelmæssige supportkontakter og eskaleringskontakter i tilfælde af, at de(n) primære kontaktperson(er) ikke er tilgængelige. Kundens ansvarsområder inden for support og fejlfinding omfatter:
 - Oplysninger om kontaktpersoner, herunder e-mailliste(r), telefonnumre (arbejdsstation og mobil) og kontaktpersoner i ledelsen til brug for:
 - Support i almindelige åbningstider
 - Support efter arbejdstid og i weekender
 - Meddelelser om vedligeholdelsesarbejde og nedetid i Dells konfigurationscenter
 - Support af kundens implementeringsløsning omfatter fejlfinding af:
 - Klientens PXE-bootmiljø
 - Kundens implementeringsserver og grænsegrupper (Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) /Configuration Manager Distribution Point-server, Microsoft Deployment Toolkit Distribution Share osv.)
 - Trin i opgavesekvensen for klientimplementering, boot-WIM, driverpakker og programindhold, fejlhåndtering, "gennemført-skærmbillede" osv.
 - Netværks-/firewall-sikre site-to-site-VPN-forbindelser
- Kunder, der anvender en virtuel forekomst af kundeimplementeringsløsningen, skal imødekomme Dell Connected Configuration-krav om VM-konfiguration (f.eks. VM-harddiskstørrelse, hukommelsesstørrelse, CPU-kerner, VHD-eksportformat).
- Kunder, der vil bruge kundens fysiske infrastrukturaktiver til implementering af det understøttede produkt, f.eks. server, firewall/VPN-slutpunkt, netværksswitch(e), skal vedligeholde al firmware og hardware i hvert aktiv. Dell skal efter behov samarbejde med kunden om at give adgang til leverede aktiver for vedligeholdelse eller rettelse af problemer. Dell kan også samarbejde med kunden om at sørge for en genstart af et system efter en hardwarefejl eller en firmwareopdatering. I intet tilfælde vil kundens tredjepartsvedligeholdelseskontrakt berettige kunden eller anden tredjepart til at få adgang til Dells faciliteter uden en forudgående skriftlig accept af en sådan adgang.
- Kunden, som sørger for fysiske infrastrukturaktiver, skal anskaffe, konfigurere og administrere påkrævet hardware til følgende services:
 - Hardware kan monteres på rack.



- Op til 4U-rackplads kan anvendes.
- Kundens ændringer i implementeringsspecifikationerne under opfyldelse af servicen kan forsinke eller forhindre Dells gennemførelse af servicen. Kunden skal følge bedste praksis for administration af ændringer for at sikre, at ændringerne dokumenteres, testes, godkendes og formidles korrekt inden produktionsudførelsen. Produktionsudførelsen skal koordineres for at begrænse afbrydelser af servicen ved at undgå produktionstimer i Dell-konfigurationscenteret (kontakt Dells SPOC for at få flere oplysninger herom). Meddel så tidligt som muligt SPOC hos Dell om kommende ændringer for at begrænse afbrydelser og muliggøre eventuel ekstra tid til ordrebehandling. Kunden skal underrette SPOC hos Dell om følgende:
 - Påtænkte ændringer i kundens implementeringsspecifikationer.
 - Kundens interne I.T. vedligeholdelse/-nedetid, der kan få indflydelse på kundens løsning til implementering af operativsystemet for understøttede produkter.
 - Ændringer i forventede ordremængder og/eller den tid, det tager at implementere det understøttede produkt ud over 4 timer.
- Kunden skal på anmodning forsvare, kompensere og holde Dell skadesløs i forhold til et hvilket som helst krav eller sagsanlæg, der måtte opstå grundet en kundebehandling vedrørende konfigurationen af de understøttede produkter ved hjælp af den sikre forbindelse og Connected Configuration Service eller kundens eventuelle manglende opfyldelse af vilkårene, betingelserne og kundeansvarsområderne som angivet i dette servicebilag. Kunden anerkender og accepterer hermed, at Dell er bemyndiget til at træffe alle rimelige foranstaltninger for at beskytte de fysiske aktiver eller hvilket som helst andet aspekt i Dells og/eller eventuelle tredjeparters IT-miljø, der kan blive påvirket af en sikkerhedstrussel forårsaget af kunden i Dells eller tredjeparters fysiske aktiver eller IT-miljø(er).

Bilag F

Connected Provisioning Service

Serviceoversigt

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

Tilsvarende services

- Denne Connected Provisioning Service kan være inkluderet i ProDeploy Plus for Client, hvis valgt af kunden. Kunden kan kun vælge én af de muligheder, der er angivet som en del af OS and Software Preparation Service, som defineret i bilag B.

Dell TechDirect Portal Access

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

- Oprette og administrere slutbrugerens profil
- Tildele profiler til ordrer.
- Adgang til ordresynlighed

Alle kundeoplysninger om Connected Provisioning Service svarende til servicen/services købt og brugt af kunden vil være tilgængelige via TechDirect-portalen.



Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

Denne Connected Provisioning Service arbejder sammen med andre kompatible services i denne servicebeskrivelse og kan købes på udvalgte Dell-understøttede produkter.

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

Systemer bliver automatisk registreret i kundens slutpunktsadministrationsmiljø forud for internetforbindelsen vha. de input, som leveres af kunden. Kunden er ansvarlig for at levere de nødvendige og relevante input til Dell via en Dell-portal eller B2B-forbindelser (herunder, men ikke begrænset til, organisationsnavn, lejer-id og gruppeoplysninger). Kunden er ansvarlig for at sikre nøjagtigheden af disse input, og manglende levering af nøjagtige input kan forsinke behandlingen af kundens ordre for services og understøttede produkter.

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

Dell vil udføre følgende opgaver for hvert nyt understøttede produkt under Dells Connected Provisioning Service:

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

Kundens ordrer gennemføres via Dells salgsproces og -flow gennem Dells standardfremstillingsproces. Ved yderligere understøttede services vil kundens valg finde sted i fremstillingsprocessen og er uden for denne Connected Provisioning Service.

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



Yderligere bestemmelser

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

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

Ikke-omfattede services

De følgende aktiviteter er ikke en del af servicen:

- At Dell udarbejder nogen form for automatiseret klargøring eller noget andet kundeindhold ("kundeindholdet") på vegne af kunden.
- At Dell understøtter eller vedligeholder nogen som helst af kundens Customer Unified Endpoint Management-løsninger eller kundesoftware, forudsat at den del af kundens Unified Endpoint Management-løsning, der har tilknyttet en aktiv Dell-support- eller vedligeholdelseskontrakt, vil blive serviceret af Dell i henhold til den aktive Dell-support- eller vedligeholdelseskontrakt.
- Data Migration Services for understøttede produkter.
- Udvikling af enhver form for intellektuel ejendom, der udelukkende er oprettet for kunden.
- Løsning af problemer eller fejl i forbindelse med kundens Unified Endpoint Management-løsninger.
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag.



Kundeansvarsområder og tekniske krav vedrørende Connected Provisioning Service

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

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



Bilag G

Services til gendannelse og genbrug af aktiver

Serviceoversigt

Services til gendannelse og genbrug af aktiver giver en miljømæssigt passende og bekvem måde til bortskaffelse af uønsket udstyr. Alt udstyr administreres i overensstemmelse med [erklæringen Dells politik for elektronisk bortskaffelse](#) og [Dells mediesanering af datastorageenheder](#).

Servicefunktioner

Dette servicebilag gælder for følgende muligheder for Services til gendannelse og genbrug af aktiver for både Dell og ikke-Dell-mærket klient- og serverudstyr:

- **IT-services til gendannelse og genbrug af aktiver 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 ("Recovery Manager") og adgang til TechDirect-portalen.

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.

TechDirect Portal Access

Kunder, der køber Services til gendannelse og genbrug af aktiver, får adgang til TechDirect-portalen. 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 Services til gendannelse og genbrug af aktiver
- Planlægge og spore services
- Se og downloade rapporter.
- Anmode om betaling for restværdi tilbage på det gendannede udstyr, der videresælges under Services til gendannelse og genbrug af aktiver

Alle oplysninger om Services til gendannelse og genbrug af aktiver svarende til servicen/services købt og brugt af kunden vil være tilgængelige via TechDirect-portalen.

En kundes brug af TechDirect-portalen er underlagt vilkår for brug af TechDirect-portalen ("vilkår for brug"), der svarer til de Services til gendannelse og genbrug af aktiver, som kunden har købt.



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:** Se en komplet visning af alle tilgængelige kreditter for Services til gendannelse og genbrug af aktiver, seneste aktiviteter og afventende handlinger.
 - **Planlægge service:** Planlæg services for deres placering, ønsket dato og tid inden for åbningstiderne.
 - **Spore service:** Se status for hver service, herunder planlagt, afventende, igangværende og fuldførte services.
- **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:** Behandling af Services til gendannelse og genbrug 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 gendannelsesværdi.
- **Rapportering:** Kunden kan se og downloade rapporter om ordrer, tilgængelighed af kreditter for Services til gendannelse og genbrug af aktiver, tidsplaner og vurderinger af værdigenoprettelse. Yderligere rapportering for følgende services vil også være tilgængelig i TechDirect-portalen:
 - 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- og vare- og serviceafgifter i forhold til de beløb, som vedkommende skal betale i henhold til denne aftale.

Tilsvarende services

- Disse Services til gendannelse og genbrug af aktiver er inkluderet i ProDeploy Plus for Client.
- Disse Services til gendannelse og genbrug af aktiver kan købes som en tilføjelse til service med ProDeploy for Client.

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:

- For Freight Service (mere end 20 stykker udstyr): Oplys ved planlægningen om eventuelle problemer med adgang til stedet, sikkerhedsbegrænsninger, krav om fagforeningsarbejde, krav om forsikringscertifikat, begrænsninger ved en dockingstation eller tidsbegrænsninger.



- For Parcel Service (mindre end 20 enheder udstyr): Pak og forsegl 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 kundeportalen.
- 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 leasingselskabet, 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 kundenedpkningsfrafaldelse for at tillade forsendelse af udstyr, der er pakket eller indpakket i krympefolie af kunden).
- Samle udstyret for hvert sted (herunder de systemer, hvorpå dataene er blevet saneret) på en centralt placering, som er rimeligt tilgængelig for Dells logistikudbydere.
- Stille en stedrepræsentant til rådighed, som kan vise Dells logistikudbydere 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 adkomst til at sælge udstyret, udstyret er fri og ryddet for alle licenser, erstatningskrav og hæftelser af enhver art.
- 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 transport, 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, vejjet 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. telekommunikation/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 denne servicebeskrivelse, 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 Freight Service eller onsite-services, hvor kravet om enhedsminimum ikke er opfyldt, påløber 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 fagforeningsarbejde.
 - 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 påløber, hvis forkert udstyr identificeres til forsendelse.

Ikke-omfattede services

- Returnering af leaset udstyr.
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag.



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 i henhold til dette servicebilag, og på trods af eventuelle modstridende betingelser i aftalen, gælder følgende vilkår og betingelser:

DELLS OG DENNES SERVICEUDBYDERS ERSTATNINGSANSVAR FOR SERVICES 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 UDSTYRET, UNDTAGEN FOR DEN UAUTHORISEREDE VIDEREGIVELSE 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 VIDEREGIVELSE, 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 ANSVARFORPLIGTELSE (HVAD ENTEN I KONTRAKT, SKADEVOLDENDE HANDLING ELLER PÅ ANDEN MÅDE), DER OPSTÅR I FORBINDELSE MED NOGET KRAV VEDRØRENDE TAB AF NOGEN FYSISK UDSYRSENHED, SKAL UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER OVERSTIGE VURDERINGEN HERAF ANGIVET I KUNDENS VÆRDIVURDERING ELLER EN VÆRDI, DER ER PÅ ANDET MÅDE RIMMELIGT BESTEMMES AF DELL VED HJÆLP AF BRANCHENS STANDARDVALUERINGSMETODER.

Supplerende vilkår og betingelser

1. Servicebetingelser. Denne servicebeskrivelse 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 services, der købes i henhold til dette servicebilag, kun til kundens egen interne brug og må ikke anvendes til videresalg eller i forbindelse med et servicebureau.



2. Andre vigtige oplysninger

- M. 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 tidsplandatoen, er der et omlægningsgebyr, der ikke må overstige 25 % af kundens pris for disse services. Enhver omplanlægning for servicen skal bekræftes af kunden mindst otte dage, før denne service begynder.
- N. 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.
- O. Kommercielt rimelige begrænsninger for servicens omfang.** Dell kan nægte at levere en denne service, hvis Dell med rimelighed skønner det for at være sandsynligt, at 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 ydelsen som følge af omstændigheder, der ligger udenfor Dells kontrol, herunder kundens manglende overholdelse af sine forpligtelser i henhold til dette servicebilag.
- P. 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.
- Q. Overdragelse og udlicitering.** Dell kan udlicitere denne service og/eller tildele denne service til kvalificerede tredjepartsserviceudbydere, der vil udføre servicen på Dells vegne.
- R. Annullering.** Dell kan annullere denne service når som helst i løbet af gyldighedsperioden 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 dette servicebilag.

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.

- S. Geografiske begrænsninger og flytning.** Denne service bliver leveret til adressen/-erne, der er anført på kundens faktura. Denne service er ikke tilgængelig på alle lokationer. Servicemulighederne, herunder serviceniveauer, åbningstider for teknisk support og onsite-tilgængelighed og -responstider varierer efter område, og visse services kan muligvis ikke købes på kundens geografiske 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 recertificering af de flyttede, understøttede produkter til Dells gældende rådgivningstakster for tid og materialer. Online First Article service er ikke tilgængelig alle steder. Asset Tagging 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 H

Onsite PC Installation

Serviceoversigt

Denne tilføjede 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 forsendeskasserne og undersøge, om komponenterne er beskadiget.
- Organisering og tilslutning af eksterne enheder til det understøttede produkt (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 implementeringstjenester leveres, og grundig rengøring af installationsområdet, så det fremstår i sin oprindelige tilstand.

Tilslutningsmuligheder for det understøttede produkt

- 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 til 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 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 understøttede produkt.

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 produkter.
- Overførsel af almindelige programindstillinger.



Installation af software

- Installation af et eller flere programmer til det understøttede produkt via internetdownload, manuelt script, USB eller cd/dvd fra kunden.
- Hjælp til produktaktivering og anvendelse af opdateringer baseret på anmodning.
- Grundlæggende konfiguration af software til brug (f.eks. et fjernskrivebordsprogram) for at bekræfte korrekt funktionalitet.
- Fjernelse af softwareprogram(mer) baseret på kundens anmodning.
- Opgradering af softwareprogramversion(er) baseret på kundens anmodning.

Fjernelse af legacy-system (hvis anmodet, og hvis teknikeren stadig er på stedet).

- 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 services.

Denne tilføjede service kan købes sammen med:

- ProDeploy for Client
- ProDeploy Plus for Client

Kundens ansvarsområder

Kunden accepterer følgende specifikke forpligtelser:

- Kunden skal købe én Onsite PC Installation Service for hvert understøttede produkt.
- Klargøring af alle arbejdsområder og slutbrugerarbejdsstationer inden servicestart, herunder adgang til systemet, eksterne perifere enheder, strøm og netværksforbindelse.
- Inden teknikeren ankommer onsite, skal der oprettes en domænekonto og computerobjekter (hvis det kræves, inden det understøttede produkt sluttes til domæne) i Active Directory for at aktivere domænetilslutningen inden den planlagte implementeringsdato.
- Levere loginoplysninger for domænekontoen til brug af teknikeren med de nødvendige rettigheder til at slutte en computer til standardcomputerbeholderen i Active Directory.
- Levere alle relevante drivere til hardwareinstallation.
- Sørge for, at legacy-systemet er tilgængeligt og fuldt funktionsdygtigt, så alle services kan udføres på legacy-systemet.
- Oprette og levere planlægningsoplysninger for alle nødvendige ressourcer til servicen, herunder planen for installation hos slutbrugeren.
- 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 kunderessourcer 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 der desuden være en voksen til stede på alle givne tidspunkter i forbindelse med udførelsen af servicen.
- Ved færdiggørelsen sørge for servicegodkendelse på stedet.
- Forsyne Dell med lokale administrationsrettigheder som nødvendigt ved udførelse af servicen.



- 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 Dell-teknikeren en passende mængde installationsmedier og installationsinstruktioner.
- Underrette Dell om, at fjernelsesservices er påkrævet ved afslutning af dataoverførslen.
- 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.
- Alle onsite-services for et understøttet produkt vil blive koordineret, så de udføres på samme tid.
- Servicestedet skal være lettilgængeligt med bil og uden brug af specialværktøj eller -udstyr.
- Fjernelse 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.
- Levere alle relevante drivere til installation af eksterne enheder.
- Give teknikere adgang til kundens netværk for at kunne udføre services, hvis det er nødvendigt for at udføre servicen.
- Kundens netværk opfylder minimumsstandarden for Ethernet 100 Mbps, switchede undernet og leverer en overførselshastighed på 5-10 Mbps på det understøttede produkt.
- Opretholde en stabil netværksinfrastruktur på tværs af alle kundesteder.
- Sørge for, at det understøttede produkt er tilsluttet et lokalnetværk og har en stabil og pålidelig internetadgang.
- Hvis der kræves eksterne medier, skal kunden levere USB-medie/eksternt medie.
- Give Dell-teknikeren adgang til installationsprogrammet til værktøjet til datamigrering, som er tilgængeligt på siden med Deployment Support-ressourcer, der leveres af SPOC, hvis Dell anmoder om det.

Dells ansvarsområder

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

Ikke-omfattede services

- Opsætning af et nyt netværk.
- Transport af systemer mellem lokaliteter eller enhver anden form for logistiske service.
- Fjernelse og/eller genanvendelse af legacy-systemer offsite af en onsite-tekniker.
- Tilslutning til specifikke organisationsenheder i Active Directory. Computere knyttes til standardcomputerbeholderen.
- Levering eller kørsel af tilpassede scripts for tilslutning til domæne.
- Fejlfinding i forbindelse med processen med tilslutning til det oprindelige Windows-domæne.
- Opsætning eller konfigurering af Active Directory.
- Installation af point of sale-/kasseapparater.



- Flere teknikerbesøg pr. købt Onsite PC Installation-tilføjelse.
- Montering af hardware 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 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 til brugerkonti til alternative domæner.
- Enhver 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, de overføres ikke.
- Installation af operativsystemsoftware.
- Tilpasning og/eller tilpasning 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

- Forsinkelser fra kundens side, som forhindrer Dell-teknikeren i at udføre Onsite PC Installation Service, før eller mens teknikeren er til stede, kan føre til yderligere gebyrer. Der kan forekomme yderligere gebyrer for anmodninger om yderligere aktiviteter foretaget til teknikere onsite.
- Kunderne kan tilpasse standardinstruktionerne eller levere deres egne instruktioner, som definerer de onsite-aktiviteter, der skal udføres. Tilpassede instruktioner og tilhørende aktiviteter vil være begrænset til 45 minutter pr. pc ved hver arbejdsstation. Dell vurderer den forventede arbejdstid for at færdiggøre disse aktiviteter før påbegyndelse af implementeringen og under selve implementeringen. Hvis Dell konstaterer, at den påkrævede tid til at udføre onsite-aktiviteterne ligger over grænsen på 45 minutter, vil Dell i samråd med kunden ændre instruktionerne, så implementeringstiden ved hver arbejdsstation er under 45 minutter, eller vurdere tillægsgebyrer for den ekstra tid via processen for styringsændring.
- Af sikkerhedsmæssige årsager vil Dell ikke indføre USB-medier/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 styringsændring.
- Operativsystemet for den stationære pc/notebook er Microsoft Windows 7 eller Windows 8, Windows 10 [eller relevant senere version].
- Operativsystemet er forudindlæst eller allerede installeret.
- Dell kan ikke holdes ansvarlig for fejl under installationsprocessen og eventuelle fejl, der opstår under installationen.
- Programmer skal leveres sammenhængende med den Onsite PC Installation Service for det understøttede produkt, den blev købt med, på et enkelt implementeringssted og skal foregå samme arbejdsdag. En eventuel ikke anvendt programinstallation kan ikke krediteres, refunderes eller overføres.
- Ikke tilgængelig for tynde klientenheder.
- Dell vil ikke gøre mere end 3 forsøg på at installere softwareprogrammerne.

