



Servicebeskrivelse

ProDeploy Assist

Indledning

Dette dokument og dets bilag ("servicebeskrivelsen") beskriver servicefunktionerne for servicen ProDeploy Assist ("ProDeploy Assist") ("service").

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") indeholder navnet på servicen/services. Hvis du vil have yderligere assistance eller ønsker at anmode om en kopi af servicekontrakten/servicekontrakterne, skal du kontakte din salgsrepræsentant.

Serviceaftalens omfang

Disse services er tilgængelige for understøttede produkter, som omfatter udvalgte nye notebooksystemer i form af Dell™, Dell Pro™, Dell ProMax™, Dell Pro Rugged™ Laptops, Dell Pro Essentials™, Dell Precision™, Dell OptiPlex™, Dell Latitude™ og Dell XPS™ ("understøttede produkter"), når de bliver bygget, som angivet på din bestillingsformular (de "understøttede produkter"). Kontakt din salgsrepræsentant for at få den senest opdaterede liste med services, der er tilgængelige for dine Dell- og ikke-Dell produkter.

Denne ProDeploy Assist Service består af services, der leveres eksternt fra en Dell-placering til kunden ("Remote Base Services").

ProDeploy Assist Service **inkluderer følgende fjernservices:**

- **Enkelt kontaktpunkt.**
- **Implementeringsekspert.**
- **Hjælp til fjerninstallation af pc.**
- **Implementeringssupport.**

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

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

Generelle 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.
- Enhver service, opgave eller aktivitet, som ikke udtrykkeligt er angivet i denne servicebeskrivelse.

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

Kundens generelle ansvarsområder

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 forudsætninger og tekniske data, der kræves til gennemførelse af servicen/-erne inden for 3 arbejdsdage efter indsendelse af ordrer.
- 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.
- 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 kunderessourcer, herunder den (de) tekniske kontakt(er), er tilgængelige i servicens løbetid.
- Levere alle servicekrav (f.eks. adresse(r) og tilgængelige installationstider af hensyn til planlægning) samt tekniske data påkrævet for servicen rettidigt.
- Legacy-systemet skal være tilgængeligt og fuldt funktionsdygtigt, så alle services kan udføres på legacy-systemet, eller for services, der kræver legacy-systemet.
- Det understøttede produkt skal have operativsystemet forudindlæst eller allerede installeret.
- Koordinere planlægningen af alle de nødvendige ressourcer, der kræves for servicen/services.

Meddelelse og ansvarsfraskrivelse vedrørende tekniske specifikationer.

Den tekniske specifikation er et dokument, der er genereret/ejet af Dell, og som fungerer som centralt register, hvor kundens tekniske konfigurationskrav er optegnet som registreret og forstået af Dell. Den tekniske specifikation fungerer som den autoritative kilde for Dell, når der fastlægges, hvordan services skal konfigureres og leveres til den udrullede pc.

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.



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 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.

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

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

Samarbejde med kunden. 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.

Datasikkerhedskopi, fjernelse af fortrolige data. Kunden skal foretage en sikkerhedskopiering af alle eksisterende data, software og programmer på alle påvirkede systemer forud for og under leveringen af denne service. Kunden skal udføre regelmæssige sikkerhedskopieringer af de gemte data på alle berørte systemer som en sikkerhedsforanstaltning mod eventuelle fejl, ændringer eller tab af data. Desuden er kunden ansvarlig for at fjerne alle fortrolige, ophavsretlige og personlige oplysninger samt alle udtagelige medier som SIM-kort, cd'er eller pc-kort.



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

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

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

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

Kundepartnere. Kunden må anvende tredjeparter (f.eks. entreprenører, agenter, systemintegratorer og/eller 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 fredag fra kl. 07.00 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 fredag fra kl. 08.00 til 17.00
Australien, Bermuda, Kina, Haiti, Japan, de Nederlandske Antiller, New Zealand, Singapore, Thailand	Mandag til fredag fra kl. 09.00 til 17.00
Argentina, Brasilien, Ecuador, Frankrig, Indien, Indonesien, Italien, Korea, Malaysia, Mexico, Paraguay, Peru, Taiwan, Uruguay	Mandag til fredag fra kl. 09.00 til 18.00
Bolivia, Chile	Mandag til fredag fra kl. 09.00 til 19.00
Mellemøsten	Søndag til torsdag fra kl. 08.00 til 18.00
Hongkong	Mandag til fredag fra kl. 09.00 til 17.30

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

Tredjepartsprodukter. "Tredjepartsprodukter" betyder al hardware, software eller andre materielle eller immaterielle materialer (enten leveret af kunden til Dell eller anskaffet af Dell efter kundens anvisning), der bruges af Dell i forbindelse med servicen/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 softwarelicenseringskrav. Kundens Dell-tekniker "accepterer" enhver form for elektroniske aftaler på kundens vegne, som er en del af installationsprocessen, medmindre andet angives skriftligt af kunden. UNDTAGEN SOM AFTALT SKRIFTLIGT MELLEM KUNDEN OG DELL, FRALÆGGER DELL SIG HERMED ENHVER OG ALLE GARANTIER, UDTRYKKELIGE ELLER UNDERFORSTÅEDE, DER RELATERER SIG TIL TREDJEPARTSPRODUKTER. Tredjepartsprodukter er udelukkende underlagt vilkår og betingelser, der er indgået mellem tredjeparten og kunden. DELL FRALÆGGER SIG HERMED ENHVER FORM FOR FORPLIGTELSE FOR ALLE VIRKNINGER, SOM SERVICEN/-ERNE MÅTTE HAVE PÅ ALLE GARANTIER FOR TREDJEPARTSPRODUKTER. Til det maksimalt muligt tilladte i henhold til lokal lovgivning, har Dell ikke noget ansvar for tredjepartsprodukter, og kunden skal udelukkende 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.**

Eksport. Kunden garanterer og erklærer, at tredjepartsprodukter, herunder, men ikke begrænset til, software indeholdt i et billede fremsendt til Dell i forbindelse med en billedservice, ikke indeholder nogen begrænset teknologi (f.eks. kryptering), eller hvis det indeholder begrænset teknologi, at tredjepartsprodukterne er berettiget til eksport af Dell til alle lande (andre end dem, der er omfattet af embargolovgivning) uden en eksportlicens. Dell er ikke ansvarlig for at fastslå nøjagtigheden af nogen erklæringer vedrørende eksistensen af en eksportlicens eller vedrørende berettigelse til eksport af tredjepartsprodukter uden licens. Kundens eksportcertifikat skal opfylde gældende regional og lokal lovgivning, reguleringer og krav (f.eks. fysisk signatur i forhold til elektronisk signatur). Ud over ovenstående garantier kan der kræves en separat underskrevet eksportcertificering for alle billedservices ("Certificering af overholdelse af regler for billedeksport"). 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.

Styring af ændringer. For yderligere arbejde, der ikke er 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 fornyet planlægning af ressourcer på stedet eller (v) en hændelse, der kan henføres til force



majeure, tager Dell det yderligere arbejde i betragtning og giver 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 servicerne. Hvis kunden accepterer at være en reference, accepterer kunden og Dell skriftligt betingelserne for en sådan reference. Der er udviklet et referenceprogram, som muliggør fortrolige samtaler mellem Dells kunder og potentielle kunder.

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 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.

Vilkår og betingelser for services

Denne servicebeskrivelse er indgået mellem dig som kunde ("dig" eller "kunden") og den juridiske person, der fremgår af din faktura for købet af denne service ("Dells juridiske person"). Denne service leveres underlagt og styret af kundens separat underskrevne hovedserviceaftale med Dells juridiske enhed, som specifikt tillader salg af denne service. I mangel af en sådan aftale, der udtrykkeligt godkender denne service, og afhængigt af kundens geografiske placering, leveres denne service i henhold til og underlagt enten Dells forretningsmæssige salgsvilkår eller aftalen, som der henvises til i tabellen herunder ("Aftalen" som relevant). Se nedenstående tabel, som viser den URL, der gælder for din kundelokation, hvor din aftale kan findes. 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, som køber services via en autoriseret forhandler
USA	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS

Kundelokation	Vilkår og betingelser gældende for dit køb af services fra Dell	
	Kunder, som køber disse services direkte	Kunder, som køber services via en autoriseret forhandler
Canada	Dell.ca/terms (Engelsk) Dell.ca/conditions (Fransk-canadisk)	Dell.ca/terms (Engelsk) Dell.ca/conditions (Fransk-canadisk)
Latinamerika og Caribien	Lokalt Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/servicedescriptions .*	Servicebeskrivelser og andre af Dells juridiske persons servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dells juridiske person, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af servicen, som du køber fra sælgeren, dine forpligtelser som modtager af servicen og grænser og begrænsninger for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre servicedokumenter fra Dells juridiske person i denne kontekst forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dells juridiske person kun skal forstås som en henvisning til Dells juridiske person som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dells juridiske person vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevante direkte mellem en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.
Asien, Stillehavsområdet, Japan	Lokalt Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/servicedescriptions .*	Servicebeskrivelser og andre af Dells juridiske persons servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dells juridiske person, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af servicen, som du køber fra sælgeren, dine forpligtelser som modtager af servicen og grænser og begrænsninger for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre servicedokumenter fra Dells juridiske person i denne kontekst forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dells juridiske person kun skal forstås som en henvisning til Dells juridiske person som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dells juridiske person vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevante direkte mellem en køber og en 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, som køber services via en autoriseret forhandler
Europa, Mellemøsten og Afrika	Lokalt Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/servicedescriptions.* 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 af Dells juridiske persons servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dells juridiske person, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af servicen, som du køber fra sælgeren, dine forpligtelser som modtager af servicen og grænser og begrænsninger for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre servicedokumenter fra Dells juridiske person i denne kontekst forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dells juridiske person kun skal forstås som en henvisning til Dells juridiske person som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dells juridiske person vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevante direkte mellem en køber og en 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 sted 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 som er tilgængelig 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 services, modtager levering af services, udnytter services eller den tilhørende software, eller når du klikker på knappen eller feltet "Jeg accepterer" eller lignende på Dell.com eller DellEMC.com-websitet i forbindelse med dit køb eller i en Dell-software eller internetgrænseflade, accepterer du, at du er forpligtet af denne servicebeskrivelse og de aftaler, der er inkorporeret med reference heri. Hvis du indgår denne servicebeskrivelse på vegne af en virksomhed eller anden juridisk person, erklærer du, at du har myndighed til at indgå denne servicebeskrivelse på vegne af den pågældende juridiske enhed. I dette tilfælde henviser "du" eller "kunden" til enheden. Udover at modtage denne servicebeskrivelse kan kunder i visse lande være nødt til at udstede en underskrevet ordreformular.



Vigtige supplerende vilkår og betingelser

1. Serviceperiode. Denne servicebeskrivelse begynder på den dato, som er anført på ordreformularen og fortsætter i hele løbetiden ("**løbetid**"), som angivet på ordreformularen. Hvor det er relevant, er antallet af systemer, licenser, installationer, implementeringer, administrerede slutpunkter eller slutbrugere, hvortil kunden har købt en eller flere services, raten eller prisen og den relevante løbetid for hver service 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. Omlægning af plan.** Når denne service er blevet planlagt, skal enhver ændring af planen ske mindst tre kalenderdage forud for den planlagte dato. Hvis kunden ændrer planen for denne service inden for to dage eller mindre før tidsplandatoen, er der et ændringsgebyr, der ikke må overstige 25 % af kundens pris for disse services. Enhver ændring af planen for servicen skal bekræftes af kunden mindst tre 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 ydeevne eller levering af services, der købes sammen med sådan hardware.
- C. Forretningsmæssigt 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 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 fravær af en sådan aftale leveres servicen i overensstemmelse med 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, eller
 - 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 overalt. Servicemulighederne, herunder serviceniveauer, åbningstider for teknisk support og teknikerens tilgængelighed og svartider 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 fornyet certificering af de flyttede, understøttede produkter til Dells gældende rådgivningstakster for tid og materialer.

- 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 konfigurationsservice eller nogen rettigheder, som er tildelt kunden i henhold til denne serviceaftale, til en tredjepart.
- J. **Kombineret med andre services.** Kombinationen af denne service med andre Dell-services kan resultere i begrænsninger for Dells evne til at levere hele omfanget af denne service. Kontakt din salgsrepræsentant for at drøfte eventuelle potentielle begrænsninger som følge af kombinationen af services bestilt før købet.
- K. **Servicen udløber 180 kalenderdage efter købet.** MEDMINDRE GÆLDENDE LOVGIVNING KRÆVER ANDET, MÅ DU BRUGE DENNE SERVICE ÉN GANG I LØBET AF PERIODEN PÅ 180 KALENDERDAGE EFTER DATOEN FOR DET OPRINDELIGE KØB ("UDLØBSDATOEN"). DATOEN FOR DET OPRINDELIGE KØB ER DEFINERET SOM DEN DATO, DER ER ANFØRT PÅ DIN ORDRE FORMULAR FRA DELL. DELLS LEVERING AF TJENESTEN SKØNNES OVERHOLDT EFTER UDLØBSDATOEN, OGSÅ SELVOM DU IKKE BRUGER TJENESTEN.
- L. **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.
- M. **Hvis der ikke vises nogen servicebeskrivelse eller ordrespecifikation nedenfor,** skal du kontakte din lokale Dell-salgsrepræsentant for at bekræfte tilgængeligheden af denne service i dit land.

ProDeploy Assist Service

Single Point of Contact

Serviceoversigt

Single Point of Contact-service ("SPOC") giver kunden en enkelt Dell-kontakt vedrørende de ProDeploy Assist 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 ProDeploy Assist, indtastes, tildeler Dell 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/service 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.

Implementeringsekspert

Serviceoversigt

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

Kundens ansvarsområder:

- Leverer 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, skal 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 som et kundekrav i denne servicebeskrivelse.
- Anbefalinger vil blive foretaget baseret på den potentielle fordel ved at implementere anbefalingerne.
- Anbefalinger vil muligvis ikke blive foretaget på alle implementeringer.

Hjælpeservice til fjerninstallation

Hjælp til kundeinstallation af det understøttede produkt

- Ekstern vejledning i udpakning af et nyt understøttet produkt fra forsendelseskasser og inspektion a.f komponenter for eventuelle skader.



- Hjælp kunden med tilslutning af eksterne enheder til det understøttede produkt, hvis de leveres af kunden (f.eks. skærme, tastaturer, strømforsyninger, mus osv.).
- Hjælp kunden med tilslutning af det understøttede produkt til kundens strøm- og netværkskilder.

Hjælp 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 eksternt stationær pc.
 - Tilknytning af netværksprintere til det nye understøttede produkt
 - Gendannelse af netværksfildeling.
 - En kort og grundlæggende vejledning om de primære funktioner i det understøttede produkt.

Hjælp kunden med udførelse af Data Migration Service

- Hjælp til download, installation og kundeinitieret udførelse af den software, der kræves for at migrere data
- Hvis kunden anmoder om det, vil vi gerne hjælpe med at
 - Overføre slutbrugerdata og -filer.
 - Registrere slutbrugerdata og filer fra legacy-systemet eller det eksterne drev eller medie, som kunden har leveret.
 - Overførsel af data, der er tilknyttet brugerprofiler, til det eller de nye understøttede produkt(er) eller kundeleveret cloud-storage, eksternt drev eller medie.
 - Ved færdiggørelse af overførslen skal teknikeren bekræfte og/eller rapportere om overførselens integritet.
- 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
- Hvis kunden anmoder om det, vil vi gerne hjælpe med
 - 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.



- Et rimeligt antal forsøg vil blive gjort for at overføre til 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 fjernelse af legacy-system

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

Dell yder 30 kalenderdages fjernimplementeringssupport til kunden, udbyderen og slutbrugerne fra den første start 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 start 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 Assist-service for hvert understøttet produkt.
- Kunden skal anmode om hjælp fra Dell ved at bruge den proces, 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.
 - Sørg 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, installation af medier og installationsvejledninger til Dells teknikere efter behov.

Dells ansvarsområder

- Dell yder fjernassistance, efter kundens anmodning, til installation og tilslutning af et nyt understøttet produkt, overførsel af slutbrugerfiler og systemindstillinger, 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 hjælper kun med 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 fuldføre 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 kørsel af tilpassede scripts for tilslutning til domæne.
- Opsætning eller konfigurerings 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 10 eller Windows 11 [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.

