

Servicebeskrivelse

ProDeploy Flex for Client Suite

Indledning

Dell Technologies Services er glade for at kunne levere ProDeploy Flex for Client Suite ("serviceydelse(r)") i overensstemmelse med denne servicebeskrivelse ("servicebeskrivelse"). Dit tilbud, ordreformulareren eller en anden gensidigt aftalt form for faktura eller ordrebekræftelse (som relevant, "ordreformulareren") vil indeholde navnet på den/de service(r) og de tilgængelige servicemuligheder, som du har købt. Hvis du vil have yderligere assistance eller anmode om en kopi af din(e) servicekontrakt(er), skal du kontakte teknisk support eller din salgsrepræsentant.

Omfanget af denne service

Dette dokument og bilagene ("servicebeskrivelsen") beskriver ProDeploy Flex for Client Suite Services (hver for sig en "service" og samlet kaldet "services").

ProDeploy Flex for Client Suite giver en kunde ("dig" eller "kunden") mulighed for at købe en eller mange implementeringsservices for at skabe en kombination af services, der er skræddersyet til deres behov. Kunden skal foretage valg på listen over valgfrie implementeringsservices (inkluderet nedenfor). Hver af de services, der er anført nedenfor, anses for at være en uafhængig service og er ikke inkluderet i din ordre for ProDeploy Flex for Client Suite, medmindre de er købt.

De servicebilag ("servicebilag" eller "bilag"), der er anført nedenfor i dette dokument, er à la carte. Hver service under kategorierne "Factory Configuration Services" og "Asset Recovery Services" kan købes som en selvstændig service. Services, der er anført under kategorien "Onsite-services" eller "Remote Services", skal købes sammen med servicen "Onsite PC Installation" eller "Remote PC Installation".

"Understøttede produkter" er defineret som udvalgte Latitude-, OptiPlex-, Precision- og XPS-modeller beregnet til forretningsmæssig brug. Ekskluderede modeller omfatter, men er ikke begrænset til: ThinClient-, Chromebook-, Inspiron- og Vostro-modeller. Kontakt din salgsrepræsentant for at få den senest opdaterede liste med de services, der er tilgængelige for dine 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.

Et klientsystem er defineret som en ny PC, der er købt på listen over understøttede produkter.

Et legacy-system er defineret som en kundes eksisterende PC.

ProDeploy Flex omfatter en base af:

- Single Point of Contact
- Discovery and Recommendations
- Support efter implementering

Liste over valgfrie implementeringsservices:

- Factory Configuration Services
 - Custom Image (bilag 1)
 - Ready Image (bilag 2)
 - Connected Configuration (bilag 3)
 - Configure BIOS Settings (bilag 4)
 - Asset Tagging (bilag 5)
 - Aktivrapportering (bilag 6)
 - Ship Box Label (bilag 7)
 - Connected Provisioning (bilag 18)
- Onsite-services
 - Onsite PC Installation (bilag 8)
 - Onsite End User Scheduling (bilag 9)
 - Offsite Trash Removal (bilag 10)
 - Onsite Additional Technician Time (bilag 11)
 - Onsite Data Migration (bilag 12)
 - Onsite Application Installation (bilag 13)
- Remote Services
 - Remote PC Installation (bilag 14)
 - Remote Application Install (bilag 15)
 - Remote Data Migration (bilag 16)
- Asset Recovery Services
 - Resale and Recycling (bilag 17)

Udelukkelse

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

- Enhver service, opgave eller aktivitet, som ikke udtrykkeligt er angivet i denne servicebeskrivelse.
- Serviceydelsen omfatter ikke udviklingen af nogen intellektuel ejendom, som kun er skabt specifikt til kunden som beskrevet nedenfor.

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

Kundens generelle ansvarsområder

Kunden skal udpege mindst ét kontaktpunkt, kundens programleder, for at kunne samarbejde med Dell. Kundens programleder skal samarbejde med Dells SPOC (Single Point of Contact) og udpegede repræsentanter til understøttelse af aktiviteter forud for og under udførelsen af den/de tilsvarende service(r). Disse ansvarsområder omfatter, men er ikke begrænset til følgende:

- Yde et rimeligt og rettidigt samarbejde med Dell i forbindelse med udførelsen af services
- 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.
- Levere forudsætninger og tekniske data, der kræves til gennemførelse af servicen/-erne inden for 3 arbejdsdage efter indsendelse af ordrer.
- Hvis onsite-services købes, udpeges en stedkoordinator for hvert af de kundesteder, hvor selve onsite-implementeringen af servicen/-erne skal foregå.
- Sørge for, at alle nødvendige kundesressourcer er tilgængelige for hele programmets varighed, herunder tekniske kontaktpersoner.
- koordinere planlægningen af alle de nødvendige ressourcer, der kræves for servicen/-erne.
- Opredholde kommunikation for at forebygge planlægningskonflikter.
- give Dell adgang til kundens faciliteter og systemer efter behov for at yde servicen/-erne. og
- Levere dokumentation for specifikationsgodkendelse og oplysninger om stedgodkendelse ved afslutning af tilsvarende onsite-service(r), som relevant.

Samarbejde med telefonanalytiker og onsite-tekniker. Når det er relevant, skal kunden og dennes slutbrugere samarbejde med og følge de instruktioner, der gives af Dells telefonanalytikere eller onsite-teknikere.

Myndighed til at tildele adgang. Kunden erklærer og garanterer, at vedkommende har opnået tilladelse til, at både kunden og Dell Technologies Services kan få adgang til og bruge, uanset om det er eksternt eller personligt, kundefejt eller licenseret software, hardware, systemer, de data, der findes derpå og alle hardware- og softwarekomponenter inkluderet deri med det formål 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 Technologies Services om at udføre disse services.

Kundeklausul. Hvor loven tillader det, må kunden ikke uden forudgående skriftlige samtykke fra Dell Technologies Services i en periode på to år fra den dato, der er angivet på din ordreformular, direkte eller indirekte anmode om ansættelse af en Dell Technologies Services-medarbejder, som du har været i kontakt med i forbindelse med Dell Technologies Services' udførelse af tjenesten. Det forudsættes dog, at generelle reklamer og andre lignende brede former for henvendelser ikke udgør direkte eller indirekte henvendelser i forbindelse hermed, 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.

Kundesamarbejde. Kunden forstår, at uden et omgående og tilstrækkeligt samarbejde kan Dell Technologies Services ikke yde servicen, eller hvis den udføres kan servicen være væsentligt ændret eller forsinket. Derfor skal kunden straks og på rimelig måde samarbejde med Dell Technologies Services om alt nødvendigt for at Dell Technologies Services kan yde servicen. Hvis kunden ikke samarbejder på rimeligt passende måde i overensstemmelse med ovenstående, kan Dell Technologies Services ikke gøres ansvarlig for manglende ydelse af servicen, og kunden vil ikke være berettiget til en refundering.

Onsite-forpligtelser. Hvis det er nødvendigt at udføre services onsite, skal kunden sikre gratis (uden at det koster noget for Dell Technologies Services), sikker og tilstrækkelig adgang til kundens faciliteter og miljø, herunder god plads til udførelse af arbejdet, elektricitet, sikkerhedsudstyr (hvis nødvendigt) og en lokal telefonlinje. Der skal ligeledes være adgang til en skærm, en mus (eller et pegeredskab) og et tastatur (uden omkostninger for Dell Technologies Services), hvis systemet ikke allerede omfatter disse elementer.

Datasikkerhedskopi. 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 skal udføre regelmæssige sikkerhedskopieringer af de gemte data på alle berørte systemer som en sikkerhedsforanstaltning mod eventuelle fejl, ændringer eller tab af data. Dell Technologies Services er ikke ansvarlig for gendannelse eller geninstallation af programmer eller data.

Medmindre det er påkrævet ifølge relevant lokal lovgivning, HAR DELL TECHNOLOGIES SERVICES IKKE NOGET ANSVAR FOR:

- NOGEN AF DINE FORTROLIGE, OPHAVSRETTLIGE ELLER PERSONLIGE OPLYSNINGER.
- MISTEDE ELLER BESKADIGEDE DATA, PROGRAMMER ELLER SOFTWARE.
- BESKADIGEDE ELLER MISTEDE FLYTBARE MEDIER.
- NEDETID FOR ET SYSTEM ELLER NETVÆRK, OG/ELLER
- NOGEN HANDLINGER ELLER UDELADELSER, HERUNDER FORSØMMELIGHED, AF DELL TECHNOLOGIES SERVICES ELLER EN TREDJEPARTSSERVICEUDBYDER.

Tredjepartsgarantier. Disse services kan indebære, at Dell Technologies Services skal have adgang til hardware eller software fra andre producenter end Dell Technologies Services. Visse producenters garantier bortfalder muligvis, hvis Dell Technologies Services eller andre end producenten selv udfører arbejde på hardwaren eller softwaren. Kunden skal sikre, at Dell Technologies Services' udførelse af disse services ikke vil påvirke sådanne garantier, eller hvis de gør, at påvirkningen vil være acceptabel for kunden. Dell Technologies Services påtager sig ikke ansvar for tredjepartsgarantier eller for nogen virkning, som 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/erne kan leveres til kunden ("kundepartnere"). Kunden er eneansvarlig for alle handlinger eller udeladelser fra sine kundepartnere. Kunden accepterer ydermere at friholde og holde Dell skadesløs for ethvert krav for alle skader, omkostninger og udgifter (inklusive advokatsalærer, retsomkostninger eller omkostninger ved mægling) som følge af eller i forbindelse med enhver handling eller undladelse fra enhver kundepartner i dennes funktion som repræsentant for kunden, uanset handlingens form.

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

Land	Normal åbningstid for Dell Technologies Services
St. St. Kitts St. Lucia 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 ekstern teknisk support varierer efter område og konfiguration. Kontakt din salgsrepræsentant for at få disse oplysninger.

Tredjepartsprodukter. "Tredjepartsprodukter" betyder al hardware, software eller andre materielle eller immaterielle materialer (enten leveret af kunden til Dell eller anskaffet af Dell efter kundens anvisning), der bruges af Dell i forbindelse med servicen/erne. Kunden garanterer over for Dell, at kunden har indhentet alle licenser, samtykker, påkrævede regulatoriske certifikater eller godkendelser for herved at give Dell og Dell-partnere som beskrevet ovenfor, inklusive deres respektive underleverandører og ansatte, retten og licensen til adgang, kopiering, distribution, brug og/eller modificering (herunder frembringe afledte værker), og/eller installation af 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 MELLE KUNDEN OG DELL, FRALÆGGER DELL SIG HERMED ENHVER OG ALLE GARANTIER, UDTRYKKELIGE ELLER UNDERFORSTÅEDE, DER RELATERER SIG TIL TREDJEPARTSPRODUKTER. Tredjepartsprodukter er udelukkende underlagt vilkår og betingelser, der er indgået mellem tredjeparten og kunden. DELL FRALÆGGER SIG HERMED ENHVER FORM FOR FORPLIGTELSE FOR ALLE VIRKNINGER, SOM SERVICEN/-ERNE MÅTTE HAVE PÅ ALLE GARANTIER FOR TREDJEPARTSPRODUKTER. Til det maksimalt muligt tilladte i henhold til lokal lovgivning, har Dell ikke noget ansvar for tredjepartsprodukter, og kunden skal udelukkende 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/erne, ikke vil indeholde personidentificerbare oplysninger. Kontakt din Dell-salgsrepræsentant for at få yderligere hjælp. FREMSEND IKKE TREDJEPARTSPRODUKTER TIL DELL, DER INDEHOLDER PERSONIDENTIFICERBARE OPLYSNINGER.

Eksport. Kunden garanterer og erklærer, at tredjepartsprodukter, herunder, men ikke begrænset til, software inkluderet i et billede indsendt til Dell i forbindelse med en Imaging Service (som defineret nedenfor), 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). Ud over ovenstående garantier kan der kræves en separat underskrevet eksportcertificering for alle Imaging Services ("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(r). 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/-erne, eller (b) enhver ukorrekt erklæring med hensyn til eksistensen af en eksportlicens eller anden beskyldning fremsat mod Dell på grund af kundens overtrædelse eller påståede overtrædelse af gældende eksportlovgivning, reguleringer og ordrer.

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

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/-erne 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 hovedserviceaftale eller Dell-indkøbsordre i henhold til betingelserne i denne servicebeskrivelse anses for at fritage Dell fra enhver forpligtelse eller ansvar for alle fejl, der med rimelighed kunne være undgået ved en bestilling og validering af dine services på en kundegennemgangsenhed.

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.

Vilkår og betingelser for services

Denne servicebeskrivelse er indgået mellem dig som kunde ("dig" eller "Kunden") og den juridiske enhed, der fremgår af din ordreformular for købet af denne service ("Dells juridiske enhed"). Denne service leveres med forbehold for og reguleres af kundens separate underskrevne hovedserviceaftale med Dells juridiske enhed, som udtrykkeligt 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, der gælder for din kundeplacering, hvor din aftale kan findes. Parterne erkender, at de har læst og accepterer sådanne onlinevilkår.

Kundeplacering	Vilkår og betingelser, som gælder for dit køb af disse services	
	Kunder, som køber services direkte	Kunder, som køber services igennem en autoriseret forhandler
USA	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canada	Dell.ca/terms (engelsk) Dell.ca/conditions (fransk-canadisk)	Dell.ca/terms (engelsk) Dell.ca/conditions (fransk-canadisk)
Latinamerika og Caribien	Lokal Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/service-descriptions .*	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 din sælger. 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 en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og din sælger.

<p>Asien, Stillehavsområdet og Japan</p>	<p>Lokal Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/service-descriptions.*</p>	<p>Servicebeskrivelser og andre servicedokumenter fra Dells juridiske enhed, som du måtte modtage fra din sælger, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dells juridiske enhed, men kan kun bruges 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 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 din sælger. 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 en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og din sælger.</p>
<p>Europa, Mellemøsten og Afrika</p>	<p>Lokal Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/service-descriptions.*</p> <p>Desuden kan kunder i Frankrig, Tyskland og Storbritannien vælge den relevante URL nedenfor:</p> <p>Frankrig: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Tyskland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Storbritannien: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Servicebeskrivelser og andre servicedokumenter fra Dells juridiske enhed, som du måtte modtage fra din sælger, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dells juridiske enhed, men kan kun bruges 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 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 din sælger. 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 en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og din sælger.</p>

* 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 placering 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/service-descriptions.

Databeskyttelse: Dell Technologies Services behandler alle personoplysninger, der indsamles i henhold til denne servicebeskrivelse, i overensstemmelse med den gældende fortrolighedserklæring fra Dell Technologies i den pågældende jurisdiktion, som alle er tilgængelige på <http://www.dell.com/localprivacy>, og som alle hermed er inkorporeret ved 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) Ordreformular. 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.

Ved at afgive din ordre for services, modtage levering af services, bruge services eller tilhørende software eller ved at klikke/markere knappen "Jeg accepterer" eller feltet eller lignende på Dell.com eller DellEMC.com-websiden i forbindelse med dit køb eller inden for en Dell Technologies-software eller internetgrænseflade, accepterer du at være bundet af denne servicebeskrivelse og de aftaler, der er inkorporeret ved reference heri. Hvis du indgår i denne servicebeskrivelse på vegne af en virksomhed eller anden juridisk enhed, erklærer du, at du har bemyndigelse til at binde en sådan enhed til denne servicebeskrivelse, i hvilket tilfælde "du" eller "Kunde" vil referere til en sådan enhed. Udover at modtage denne servicebeskrivelse kan kunder i visse lande være påkrævet at udstede en underskrevet ordreformular.

Vigtige supplerende vilkår og betingelser

1. Servicebetingelser. 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 samt den relevante periode for hver service være angivet på kundens ordreformular. Medmindre andet er skriftligt aftalt mellem Dell Technologies Services og kunden, skal køb af services under denne servicebeskrivelse udelukkende være til kundens eget interne brug og ikke til videresalg eller servicebureauformål.

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 omlægning af planen for servicen skal bekræftes af kunden mindst otte dage, før denne service begynder.
- B. Betaling for hardware, der købes med services.** Medmindre andet aftales skriftligt, er betaling for hardware under ingen omstændigheder betinget af resultater eller levering af services, der er købt med sådan hardware.
- C. Forretningsmæssigt rimelige begrænsninger for servicens omfang.** Dell Technologies Services kan nægte at levere en service, hvis Dell Technologies Services med forretningsmæssig rimelighed anser det for at være sandsynligt, at servicen skaber en urimelig risiko for Dell Technologies Services eller Dell Technologies Services-serviceudbydere eller hvis en sådan anmodet service ligger uden for servicens omfang. Dell Technologies Services er ikke ansvarlig for nogen fejl eller forsinkelse i en ydelse som følge af omstændigheder, der ligger udenfor Dell Technologies Services' kontrol, herunder kundens manglende overholdelse af sine forpligtelser i henhold til denne servicebeskrivelse.
- D. Services som tilvalg.** Services som tilvalg (herunder point-of-need-support, installation, konsulentbistand, administreret professionel support eller uddannelse) kan muligvis købes af Dell Technologies Services og varierer efter kundelokationen. Services som tilvalg kræver muligvis en separat aftale med Dell Technologies Services. I mangel af en sådan aftale leveres services som tilvalg i henhold til denne servicebeskrivelse.
- E. Overdragelse og udlicitering.** Dell Technologies Services kan udlicitere denne service og/eller tildele denne service til kvalificerede tredjepartsserviceudbydere, der vil udføre serviceydelsen på Dell Technologies Services' vegne.

F. Annullering. Dell Technologies Services kan annullere denne service når som helst i løbet af gyldighedsperioden af følgende grunde:

- Kunden betaler ikke den fulde pris for denne service, som nærmere angivet i faktureringsvilkårene.
- Kunden er krænkende, 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 Technologies Services opsig denne service, sender Dell Technologies Services en skriftlig meddelelse om opsigelsen til den adresse, der er angivet på kundens faktura. Meddelelsen skal indeholde årsagen til annulleringen og den effektive dato for annullering, som ikke må være mindre end ti (10) dage fra den dato, hvor Dell Technologies Services sender meddelelse om annullering til kunden, medmindre lokal lovgivning kræver andre annulleringsbestemmelser, der ikke kan ændres efter aftale. Såfremt Dell Technologies Services opsig denne service i henhold til dette punkt, er kunden ikke berettiget til at få refunderet gebyrer, der er indbetalt til eller er forfaldne hos Dell Technologies Services.

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 onsite-tilgængelighed og -responstider varierer efter område, og visse services kan muligvis ikke købes i kundens område, 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/-erne gennem koncernselskaber og underleverandører. Servicen/-erne 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/-erne udføres, og/eller den partner, der udfører servicen/-erne. Dell er dog fortsat ansvarlig i forhold til kunden for at levere den/de aftalte service(r).

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

J. Servicen udløber 180 kalenderdage efter købet. Medmindre gældende lovgivning kræver andet, og for Asset Recovery Service til aktiver (se bilag 17), 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 tidligste dato for fakturaen for den pågældende service eller ordrebekræftelsen fra Dell. Dells levering af denne service skønnes overholdt efter udløbsdatoen, også selv om du ikke bruger denne service

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

ProDeploy Flex Base

Single Point of Contact

Serviceoversigt

Servicen Single Point of Contact ("SPOC") giver kunden en enkelt Dell-kontakt vedrørende ProDeploy Flex for Client Suite Services, der er inkluderet i ordren. SPOC vil fungere som kundens primære kontaktpunkt, indtil implementeringen er gennemført korrekt.

Serviceprocedurer:

- Når ordrer, der indeholder en af ProDeploy Flex for Client Suite Services, indtastes, vil Dell tildele en 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. retten til 180 kalenderdage).
- 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

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 serviceydelse(r)
- 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

Yderligere vilkår og betingelser

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

Discovery and Recommendations

Serviceoversigt

Discovery and Recommendations giver kunden Dell-leverede anbefalinger til optimering af de implementeringsaktiviteter, der er forbundet med levering af onsite- eller remote service.

Serviceprocedurer:

- Inden påbegyndelse af implementeringsaktiviteter vil Dell anmode om oplysninger om kundens implementeringsmål, eksisterende implementeringsplan, it-miljø og slutbrugerbehov
- Baseret på de indsamlede oplysninger og den købte service kan Dell komme med visse anbefalinger om revisioner af den eksisterende implementeringsplan for at hjælpe med at skabe optimale resultater.

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:

- 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.

Yderligere vilkår og betingelser

- Kundens samarbejde omkring anbefalinger er ikke påkrævet, medmindre det udtrykkeligt er angivet som 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

Support efter implementering

Serviceoversigt

Dell yder 30 kalenderdage med support til kunden, udbyderen og slutbrugerne:

- Kunden vil være i stand til at kontakte et Dell Support-team (via telefon, e-mail eller chat) og få hjælp til alle servicefunktioner for ProDeploy Flex for Client Suite Services købt under denne servicebeskrivelse.
- 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.

Bilag 1

Custom Image

Serviceoversigt

Custom Image er en praktisk og effektiv måde for en kunde at specialudvikle et sæt af tilknyttede softwareprogrammer og -indstillinger med deres operativsystem ("Billede") i forbindelse med deres køb af nye understøttede Dell-produkter. Dells konfigurationsserviceprocesser 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 kundeunderstøttede produkter, mens de fremstilles.

Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

Processen for hvert Custom Image Projekt (projekt defineret som konfigurationsservicespecifikation anvendt på Dells fabrik) er som følger:

Projektinitiering

- SPOC eller Dell Sales samarbejder med kunden om at dokumentere og registrere kundens tekniske krav i den tekniske specifikationsformular.
- Kunden validerer nøjagtigheden og verificerer kravene ved at godkende og returnere den tekniske specifikationsformular til Dell.
- Kunden evaluerer, godkender og returnerer eksportformularen for overholdelse til Dell og bekræfter dermed, at billedet indsendt af kunden kan eksporteres af Dell til et land uden for det, hvor billedet blev sendt til Dell. Eksportcertificering er påkrævet ved den første brugerdefinerede Custom Image-opsætning.
- Kunden leverer 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.
- Kunden indvilliger i en konfigurationskontrol på to arbejdsdage ved anvendelse af Online First Article service. Kunden vil få et sikkert login, der vil udløbe dagen efter kl. 23.59, kundens lokale tid.

Projektudvikling

- Hvis det er relevant, udvikler ingeniøren for Custom Image det brugerdefinerede billedprojekt for at muliggøre fabriksindlæsning af kundens billede og for at indstille eventuelle tilpasninger, som kunden har anmodet om.
- Billedet valideres og testes under Dells fremstillingsproces, hvilket sikrer, at kundens billede kan indlæses korrekt under den indledende opbygning af fremstillingssystemet.

Projektafslutning

- Fremstillingsprocesserne på fabrikken sikrer, at dit billede kopieres, som det blev leveret til Dell. Hvis der tilkøbes Custom Image-service, anbefales kunden på det kraftigste at bestille en kundegennemgangsenhed for inspektion eller logge på via Dell Online First Article service og bekræfte, at billedet er fuldt testet og valideret hos kunden, før det oprykkes til mængdeordrer.
- Projektet er klar til mængdeordrer.

Kundens ansvarsområder

Inden fremsendelse af hvert billede til Dell skal kunden:

- Opbevare en kopi af et sådant billede. Dell påtager sig intet ansvar for tab eller gendannelse af data eller programmer på noget billede eller på 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.
- Hvis det er relevant udfylde, validere rigtigheden af og verificere kravene ved at godkende og returnere den tekniske specifikationsformular til Dell.
- 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.
- Under de indledende stadier af konfigurationsserviceprojektet udfyldes eksportoverensstemmescertifikatet til Dell, der bekræfter, at billedet fra kunden må eksporteres af Dell til et land uden for det land, hvorfra billedet blev indsendt til Dell.
- Medmindre operativsystemet er Dell OEM, skal kunden medsende produkt nøglen til operativsystemet.
- Hvis det er relevant, skal du sørge for, at de brugerdefinerede Imaging Services opfylder kundens ordrekrav eller anvender Dell Online First Article service til gennemgang af konfiguration.
- 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 kundebehandling 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 nærværende servicebilag.
- 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/-erne. 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 kundeforfølgelsen 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 kundeforfølgelsen, 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.

Servicekrav:

- 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.

- Custom Imaging Services er tilgængelige 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 udviklingssystem til brug ved test af billedet.

Ikke indeholdt i Custom Image Services:

- Fremskaffelse af licenser til tredjepartssoftware, operativsystemer eller andre elementer i billedet.
- Fysisk installation af hardware eller software, som ikke er relateret til denne Configuration Imaging Service.
- 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.

Yderligere bestemmelser

Services 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 kan Dell foretage ændringer vedrørende det sted, hvor services udføres, og/eller den part, der udfører denne service. Dell er dog fortsat ansvarlig i forhold til kunden for at levere den aftalte service.

Valgfri Configuration Imaging Services

CD/DVD/USB-medie til gendannelse af billeder. Denne Configuration Imaging Service er en enkel og effektiv måde til at indhente en kopi af det endelige kundebillede til produktion, som er ved at blive installeret på nye understøttede produkter. Denne service kan kun købes i forbindelse med et konfigurations-serviceprojekt, der omfatter Configuration Imaging Services. CD/DVD/USB-gendannelsesmediet til billedet gør det muligt for kunden at gendanne et understøttet produkt tilbage til dets oprindelige leveringstilstand på kundens sted. Gendannelsesmediet for billedet kan kun bruges til at gendanne billeder på understøttede produkter, som Dell har tilbudt Configuration Imaging Service sammen med. Gendannelsesbilledet vil ikke gendanne brugerdata, dell utility-partitionen eller blive opdateret til at omfatte andre ændringer eller modifikationer, der er foretaget i et billede, efter at gendannelsesbilledet er leveret til kunden. CD/DVD/USB-gendannelsesmediet til billedet kan ikke leveres til alle operativsystemer (fx Linux), kontakt din SPOC for mulige gendannelsesmedier til billeder.

Gendannelse af Dell-system

Denne valgfri Configuration Imaging Service giver dig mulighed for at genopbygge et system fra en skjult partition på harddisken, når Dell indlæser et brugerdefineret billede på fabrikken. Servicen gendanner kun billeder på visse af Dells klientsystemer (Dell Precision, Dell OptiPlex og Dell Latitude) fra et billede, der er gemt i en skjult partition på computerens lokale harddisk.

Dells systemgendannelsesmenu og skærmbilleder er kun på engelsk. Servicen kan kun købes i forbindelse med et konfigurations-serviceprojekt, der inkluderer Configuration Imaging Service. Denne billedgendannelsesservice er begrænset til billedets specifikationer, og alle data eller funktioner, der ikke specifikt er indeholdt i billedet ved fremstillingen, vil ikke blive gendannet, f.eks. brugerdata, Dells partitionshjælpeprogram eller andre ændringer eller modifikationer af billedet, efter at systemet er leveret til kunden. Hvis den skjulte partition beskadiges, harddisken går i stykker eller udskiftes, er det nødvendigt med en anden gendannelsesløsning. Dell System Restore fungerer med Microsoft Windows-billeder. For mere specifikke behov bedes du tale med din SPOC.

Andre Dell Imaging Services

Kontakt din SPOC for at få oplysninger om andre Dell Custom Imaging Services (f.eks. Dell Image Assist, Microsoft® Configuration Manager, Microsoft® Deployment Toolkit, VMware Workspace ONE®).

Bilag 2

Ready Image

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.

Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

Ready Image service arbejder sammen med andre kompatible services i denne servicebeskrivelse og kan købes på udvalgte understøttede produkter.

Kundens ansvarsområder

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 nærværende servicebilag.

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/-erne. 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.

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 kan Dell foretage ændringer vedrørende det sted, hvor services udføres, og/eller den part, der udfører denne service. Dell er dog fortsat ansvarlig i forhold til 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

De følgende aktiviteter er ikke en del af servicen:

- Fremskaffelse eller licensering af nogen tredjepartssoftware, operativsystemer eller andre elementer i Ready Image.

- Fysisk installation af hardware eller software, som ikke er relateret til 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 3

Connected Configuration

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.

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 vil være begrænset til højst fire (4) timers behandlingstid og ti (10) minutters teknisk support til start og fuldførelse af automatisk opgavesekvens pr. konfigureret enhed. Ordreopfyldelseskapaciteten bliver beregnet på grundlag af kundens forventede enhedsvolumen og kapaciteten af kundens implementeringsløsning, som defineret i koordination med Dell under områdeafgrænsningsprocessen. Dette omfatter den gennemsnitlige tid for implementering pr. enhed og det maksimale antal enheder, der kan implementeres samtidigt. Servicen afhænger af Dells validering af kundens foreslåede løsning til operativsystemimplementering. Som en del af valideringen samarbejder Dell med kunden om at indsamle og analysere oplysninger fra kundens miljø, der er relevante for kundens operativsystemklargøringsproces.

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 kundedejt 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 service(r), 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/-erne. 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 i 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.
- Dells understøttelse eller vedligeholdelse af kundens implementeringsløsninger og -software, dog forudsat at den del af kundens implementeringsløsning, der har tilknyttet en aktiv Dell-support- og vedligeholdelseskontrakt, vil blive serviceret af Dell i henhold til den aktive Dell Support- og vedligeholdelseskontrakt.
- Data migration services.
- Udvikling af enhver form for intellektuel ejendom, der udelukkende er oprettet for kunden.
- Forhåndsklargøring af klientsystemets aktivdata.
- Løsning af problemer eller fejl i kundeimplementeringsløsningen.
- Enhver anden aktivitet, som ikke er udtrykkeligt angivet i dette servicebilag.

Kundeansvarsområder og tekniske krav vedrørende Connected Configuration

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 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 "kundeslutbrugeren" ("kundeslutbruger").

- Kundepartneransvar (hvis relevant):
 - Skriftligt meddele alle de kundeansvar, der er beskrevet heri, til kundens slutbruger.
 - Tilgodese enhver kommunikation, opsætning af instruktioner eller udpege Dell Services til at arbejde direkte med kundeslutbrugeren.

- Levere eller få kundens slutbruger til at levere de leverancer, der er nødvendige for at udføre tjenesten (kundens arbejdsinstruktioner, VPN-kundekravsdokument, kundens implementeringsløsning [fysisk eller virtuel] osv.)
- Kunden skal udpege en enkelt kontaktperson ("kundeforbindelse") og tekniske kontaktpersoner ("tekniske forbindelser") som krævet for at understøtte oprettelsen og vedligeholdelsen af hvert enkelt regionalt Connected Configuration-miljø.
- Kundens kontaktpersoner skal have en praktisk viden om de infrastrukturkomponenter, der skal overvejes under services og skal levere support, herunder, men ikke begrænset til, følgende:
 - Kundeforbindelsen 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.
 - Kundeforbindelsen skal sikre, at al kommunikation mellem kunden og Dell, herunder alle spørgsmål eller anmodninger om omfang, foretages via den relevante Dell-SPOC.
 - Kundeforbindelsen skal levere rettidig adgang til tekniske og forretningsmæssige kontaktpersoner samt nødvendige data/oplysninger til formål, som er relateret til servicens omfang.
 - Kundeforbindelsen skal sikre deltagelse fra kundens nøglepersoner ved nødvendige møder og leverancepræsentationer.
 - Kundeforbindelsen 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 klientens forventede systemimplementeringsvolumen.
- Kunden skal levere én (1) konfigureret implementeringsløsning for hvert regionalt Dell konfigurationscenter, hvor Connected Configuration services bliver opfyldt, herunder: kundeforbindelse og/eller kundesoftware og/eller alt kundeforbindelse.
- 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 udføres i løbet af fire (4) timer og begrænser den indledende tekniske interaktion til maksimalt ti (10) minutter med henblik på at starte og udføre klientsystemimplementeringen.
 - Kundens ansvarsområder er:
 - Opsætning af PXE-bootmiljø
 - Test/validering af klienthardwareplatforme, som skal købes. Før overgangen til den eller de nye klienthardwareplatforme skal kunden købe disse uden services og udføre integration og test af en eller flere nye modeller og driverpakker i kundens løsning til implementering af operativsystemet. Operativsystemet skal leveres af kundens implementeringsløsning til operativsystemet (bare meta-implementering). Der må ikke være nogen afhængighed af at kræve et eksisterende operativsystem/billede på systemet.

- Klienthardwareplatforme uden netværksport (RJ-45) på systemet skal validere PXE-implementeringsprocessen ved hjælp af en USB-til-NIC-netværksadapter, der er godkendt af Dells konfigurationscenter. Support til specifik netværksadapter skal bekræftes af din SPOC.
- Kunden er ansvarlig for at levere og vedligeholde arbejdsinstruktioner til implementering af klientoperativsystemet, herunder de nødvendige trin til at starte implementeringen af klientoperativsystemet, instruktioner, der tydeligt angiver, når implementeringen af operativsystemet er fuldført, trin til systemlukning inden forsendelse og fejlfindingstrin, der skal udføres i tilfælde af fejl under kundens systemimplementering.
 - Arbejdsinstruktioner til implementering af klientoperativsystemet skal indeholde klare instruktioner og screenshots til Dells fabriksteknikere for at starte og bekræfte en vellykket gennemførelse af din implementering.
 - Kundens opgavesekvens og arbejdsinstruktioner skal indeholde 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 klientsystemimplementeringer, er tilgængeligt i kundens systemadministrationsmiljø, som er hostet hos Dells konfigurationscenter/-centre. Kunden skal benytte sit hostede systemadministrationsmiljø til implementering af klientsystemer 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 bevare 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 klientsystemer, 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 klientoperativsystemet
 - Ændringer i forventede ordremængder og/eller den tid, det tager at implementere klientsystemer 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 kundehandling 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 nærværende servicebeskrivelse. Kunden anerkender og accepterer hermed, at Dell er bemyndiget til at træffe alle rimelige foranstaltninger for at beskytte de fysiske aktiver eller hvilket som helst andet aspekt i 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 4

Configure BIOS Settings

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.

Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

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

- Kunden vælger tilgængelige BIOS-indstillinger ved at arbejde med SPOC'en for at dokumentere og registrere kundens tekniske krav i det tekniske specifikationsdokument.
- Kunden bekræfter nøjagtigheden og verificerer kravene i det tekniske specifikationsdokument.
- Dell udvikler scripts til at fabriksindstille BIOS-indstillingerne.
- BIOS-brugertilpasningen testes under fremstillingsprocessen.

Kundens ansvarsområder

- Teste og verificere, at de ønskede BIOS-indstillinger fungerer i henhold til kundens krav til det understøttede produkt. **DELL HAR IKKE NOGET ANSVAR FOR TAB ELLER GENDANNELSE AF DATA ELLER PROGRAMMER RELATERET TIL DE BRUGERTILPASSEDE BIOS-INDSTILLINGER.**
- Levere enhver rimelig assistance anmodet af Dell til at indhente alle krævede eksportlicenser, der er nødvendige for Dells gennemførelse af servicen.
- 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/erne. 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.

Servicekrav

- Ikke alle BIOS-konfigurationsindstillinger er tilgængelige til alle understøttede produkter. Kunden skal rådføre sig med SPOC eller Dells salgsafdeling for oplysninger om specielle 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 tjenesten er den eneste måde, hvorpå der kan garanteres ensartede BIOS-indstillinger.

Ikke inkluderet i Configure BIOS Settings Services:

- Fremskaffelse af licenser til tredjepartssoftwareprogrammer.
- Fysisk installation af hardware eller software, som ikke er relateret til BIOS-indstillingsservicen.
- 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.
- Alle aktiviteter, som ikke udtrykkeligt er angivet i dette servicebilag

Bilag 5

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, mens de fremstilles, og som også giver mulighed for mærkning uden for system-/platformkasser (f.eks. forsendeskasser 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.

Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

Processen for hvert konfigurationsserviceprojekt, som indeholder Asset Tagging Services, er som følger:

Projektinitiering

- Hvis det er relevant, samarbejder SPOC eller Dell Sales med kunden om at dokumentere og registrere kundens tekniske krav i den tekniske specifikationsformular.
- Placeringen af aktivmærket på systemet og/eller eksterne enheder samt de obligatoriske datafelter vurderes ud fra den tekniske specifikationsformular.
 - Placeringen af aktivmærket varierer afhængigt af hardwareplatform og aktivmærketype. Kontakt din Dell-salgsrepræsentant eller din SPOC for at få oplysninger om placeringsmuligheder for aktivmærker til understøttede produkter.
- Hvis det er relevant, skal kunden validere nøjagtigheden og verificere kravene ved at godkende og returnere den tekniske specifikationsformular til Dell.
- Kunden leverer om nødvendigt konsignerede tredjepartsprodukter (f.eks. aktivmærker) til Dell.

Projektudvikling

- Hvis det er relevant, opretter konfigurationsserviceteknikeren tilpasning af aktivmærke eller CMOS i henhold til den tekniske specifikationsformular.
- Configuration Services Asset Tagging Service er testet i fremstillingsprocessen.

Projektafslutning

- Kunden anbefales at bestille en kundegennemgangsenhed til at validere og kontrollere, at Asset Tagging Services opfylder kundens krav.
- Projektet er klar til mængdeordrer.

Kundens ansvarsområder. Kunden skal:

- Levere alle nødvendige oplysninger til at udfylde aktivmærket, herunder, men ikke begrænset til, kundens samling af aktiver, hvis Dell genererer aktivmærket.
- Som relevant udfylde, kontrollere nøjagtighed, godkende og indsende den tekniske specifikationsformular.
- Som relevant kontrollere, at aktivmærket og de nødvendige datafelter er korrekt placeret på den tekniske specifikationsformular.
- Som relevant yde enhver rimelig assistance, som Dell anmoder om, for at opnå enhver eksportlicens, der kræves for at udføre konfigurationsservices.
- Overvej at bestille en kundegennemgangsenhed for at sikre, at Asset Tagging Services opfylder kundens krav.

- Som relevant deltage i og yde rimelig assistance til Dells indkøb for at levere tilstrækkelige mængder af afsendte (kundejede) tredjepartsprodukter til Dell for at opfylde ordrer på understøttede produkter.
- 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/-erne. 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.

Krav til Asset Tagging service:

- Aktivmærker fra Dell trykkes med sort blæk. Farvetryk er ikke muligt. Følgende aktivmærker fra Dell er tilgængelige:

Nord-, Central- og Sydamerika:

1. Store 5"x5"-mærker på mat, hvidt papir til påklæbning uden på systemæsker.
2. Mellemstore 1,5"x3"-mærker på mat platinpolyester til påklæbning på systemenheder eller eksterne enheder.
3. Små 1"x2"-mærker på platinpolyester i højglans til påklæbning på en systemenhed eller ekstern enhed.

Europa, Mellemøsten og Afrika (EMEA):

1. Store 127 x 80 mm-mærker på mat, hvidt papir er til brug uden på en systemkasse.
2. Mellemstore 70 x 38 mm-mærker på mat platinpolyester er til brug på et system eller en ekstern enhed.
3. Små 50 x 25 mm-mærker på blank, hvid polyesteretiket er til brug på et system eller en ekstern enhed.

Asien, Stillehavsområdet, Japan (APJ):

1. Store 127 x 76,2 mm-mærker på blank, hvid polyesteretiket er til brug uden på en systemkasse.
2. Mellemstore 38,1 mm x 50,8 mm og brugertilpassede 50,8 mm x 76,2 mm mærker på blank, hvid polyesteretiket er til brug på et system eller en ekstern enhed.
3. Små 50,8 x 25,4 mm-mærker på blank, hvid platinpolyesteretiket er til brug på et system eller en ekstern enhed.

Kina:

1. Store 76,2 x 50,0 mm-mærker på blankt, hvidt polyesteretiket er til brug uden på en systemkasse.
 2. Mellemstore 76,2 x 38,1 mm-mærker på blank, hvid platinpolyesteretiket er til brug på et system eller en ekstern enhed.
 3. Små 50,8 x 25,4 mm-mærker på blank, hvid platinpolyesteretiket er til brug på et system eller en ekstern enhed.
- Kundeleverede (overdragne) aktivmærker skal trykkes på forhånd og perforeres til enkeltvis brug. I nogle områder (såsom EMEA og APJ) skal de også forsynes med stregkode. Du skal spørge din SPOC om lokale krav og restriktioner for kundeleverede aktivmærker.

Ikke inkluderet i Asset Tagging Services:

- Fremskaffelse af licenser til tredjepartssoftwareprogrammer.
- Fysisk installation af hardware eller software, som ikke er relateret til Asset Tagging service.
- Udskrivning af aktivmærker på kundens egne etiketmaterialer.
- Alle aktiviteter, som ikke udtrykkeligt er angivet i dette servicebilag.

Bilag 6

Asset Reporting Services

Serviceoversigt

Services til aktivrapportering ("Asset Reporting Services") tilbyder en praktisk og effektiv metode for kunden til at modtage periodiske rapporter med detaljerede oplysninger om system og ordre. Rapporterne leveres til kunden med et interval, som kunden bestemmer (dagligt, ugentligt eller månedligt) enten som en kommaadskilt tekstfil eller et Microsoft® Excel-regneark.

Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

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

Projektinitiering

- SPOC eller Dell Sales samarbejder med kunden om at dokumentere og registrere kundens tekniske krav i den tekniske specifikationsformular.
- Kunden validerer nøjagtigheden og verificerer kravene ved at godkende og returnere den tekniske specifikationsformular til Dell.

Projektudvikling

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

Projektafslutning

- Projektet er klar til mængdeordrer.

Kundens ansvarsområder. Kunden skal:

- Oplyse e-mailadresserne, som rapporterne skal sendes til.
- Som relevant udfylde, kontrollere nøjagtighed, godkende og indsende den tekniske specifikationsformular.
- Som relevant assistere med al rimelig hjælp, Dell anmoder om til at indhente alle krævede eksportlicenser for at kunne gennemføre services.
- Sikre, at servicen til aktivrapportering opfylder kundens krav.
- 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/-erne. 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 kundeforfølgelsen 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 kundeforfølgelsen, 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.

Servicekrav:

- Kunden modtager enten tomme aktivrapporter eller slet ingen, hvis der ikke er bestilt nogen systemer i løbet af rapporteringsperioden.
- Ikke alle rapportdatofelter er tilgængelige på alle systemer eller eksterne enheder. Kontakt SPOC for at få vist bestemte og tilgængelige rapportfelter efter system eller ekstern enhedstype.

Ikke indeholdt i Asset Reporting Services:

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

Bilag 7

Ship Box Label

Serviceoversigt

Service for forsendesetiket ("Ship Box Label Service") giver kunden mulighed for at anvende en trykt mærkat med kundens specifikke data ("Ship Box Label") til systemets forsendesekasse. Denne service giver kunden mulighed for at brugertilpasse en Ship Box Label, så den passer bedst muligt til kundens specifikke krav.

De tilpasningsbare elementer af Ship Box Label kan ændres og kan inkludere proprietært indhold eller detaljer for system- eller kundeordre, der typisk er tilgængelige fra understøttede Dell-systemer (f.eks. harddiskstørrelse, RAM, processor, modelnummer, kundens indkøbsordrenummer, forsendelsesdata, aktivnummer, servicekode).

Serviceprocedurer:

Processen for denne service er som følger:

- Kunden vælger en fast valgmulighed, som inkluderer en foruddefineret Ship Box Label på tidspunktet for bestillingen, eller
- Kunden vælger blandt de tilgængelige felter og layoutmuligheder ved at samarbejde med en Dell SPOC om at dokumentere og registrere kundens tekniske krav i den tekniske specifikationsformular.
- Kunden validerer nøjagtigheden og verificerer kravene ved at godkende og returnere den tekniske specifikationsformular til Dell

Kundens ansvarsområder:

Kunden skal:

- Fremskaffe alle nødvendige data for indholdet af alle proprietære Ship Box Label
- Udfylde, kontrollere, godkende og returnere den tekniske specifikationsformular
- Godkende alle design skriftligt, inden de indsendes til Dell for at sættes i produktion
- 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/-erne. 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.

Servicekrav:

- 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 indeholdt i Ship Box Label Services:

- Alle aktiviteter, som ikke udtrykkeligt er angivet i dette servicebilag.

Bilag 8

Onsite PC Installation

Denne service omfatter onsite-installation og -tilslutning af et nyt klientsystem (PC købt fra Dells understøttede produktliste) eller legacy-system (kundens eksisterende PC erstattet af et nyt klientsystem) ("Onsite PC Installation") som anført mere specifikt i dette bilag.

Implementeringsplan og -program

Dell indhenter sted- og planlægningsoplysninger fra kunden. Som relevant indsamler Dell også relevante data som implementerede på legacy-systemet for at planlægge serviceopfyldelse. Dette kan gøres via telefon, e-mail eller ved hjælp af Dells implementeringsværktøjer. For hvert af kundens implementeringssteder skal kunden sikre, at alle kritiske oplysninger, der er specifikke for hvert sted, leveres til Dell forud for påbegyndelse af onsite-services. Kunden skal straks underrette Dell om eventuelle konflikter for at låse tidsplanen inden den planlagte installationsdato.

Onsite klientinstallationsfunktioner

Installation af klientsystemet

- Udpakning af det nye klientsystem og inspektion af komponenter for eventuelle skader
- Organisering og tilslutning af eksterne enheder på klientsystemet (f.eks. skærme, tastaturer, strømforsyninger, mus osv.)
- Tilslutning af klientsystemet til kundens strøm- og netværkskilder
- Flytning af alle kasser, emballagematerialer og affald til et bortskaffelsesområde i bygningen, hvor implementeringsservices leveres, og grundig rengøring af installationsområdet, så det fremstår i sin oprindelige tilstand

Tilslutningsmuligheder til klientsystemet

- Start det nye klientsystem, og kontroller netværksforbindelsen for de af kundens enheder, der er tilsluttet et netværk
- Log på det nye klientsystem med kundens bruger-id og adgangskode
- Hvis kunden har brug for nogen af nedenstående punkter/handlinger, skal kunden underrette Dell om disse krav (via tildelt SPOC):
 - Gentilslutning af eksisterende eller installation af nye eksterne enheder på klientsystemet 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 klientsystemet til arbejdsgruppe. Klientsystemet 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 klientsystem
 - Gendannelse af netværksfildeling
 - En kort og grundlæggende vejledning om de primære funktioner i det nye klientsystem

Afinstallation af legacy-system (hvis det er relevant, 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 klientsystem 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

Onsite PC (Client) Installation service kan købes sammen med følgende:

- Planlægning for slutbruger (bilag 9)
- Offsite Trash Removal (bilag 10)
- Onsite Additional Technician Time (bilag 11)
- Onsite Data Migration (bilag 12)
- Onsite Application Installation (bilag 13)

Servicekrav

For at kunne udføre denne service skal følgende betingelser være opfyldt:

- Kunden skal købe en individuel "Onsite PC Installation Service" for hvert klientsystem, der skal installeres
- Alle systemer i en ordre skal planlægges sammen som en del af et enkelt arrangement. Dell vil gøre en rimelig indsats for at maksimere mængden af tjenester på hvert kundested, som er i rimelig nærhed inden for samme bygning, og minimere antallet af genbesøg på hvert kundested.
- Servicestedet skal være lettilgængeligt med bil og uden brug af specialværktøj eller -udstyr
- Afinstallation af legacy-systemet kræver samtidig installation af et nyt klientsystem
- Kunden skal lokalisere klientsystemet i den bygning, hvor det skal installeres, inden servicen påbegyndes. Kunden skal give Dell den nøjagtige placering af hvert klientsystem.
- Legacy-systemet skal være tilgængeligt og fuldt funktionsdygtigt, så alle services kan udføres på legacy-systemet
- Kunden skal have telefon- og pålidelig internetadgang
- Hvis kunden har købt "Onsite Data Migration Service" (bilag 12), koordineres tidsplanen for migrering med installationsservices inden for samme projektomfang og så vidt muligt ved hjælp af den samme onsite-tekniker
- Klientsystemet skal have operativsystemet forudindlæst eller allerede installeret

Ikke-omfattede services

- Opsætning af et nyt netværk
- Systemtransport mellem placeringer eller enhver anden form for logistikservice (hvis dette er nødvendigt, kan kunden købe ekstra teknisk onsite-tid (bilag 11))
- Offsite fjernelse og/eller genanvendelse af legacy-systemet (hvis det er nødvendigt, kan kunden købe Offsite Trash Removal bilag 10)
- Tilslutning til specifikke organisationsenheder i Active Directory. Computere knyttes til standardcomputerbeholderen
- Levering eller køring af brugerdefinerede scripts for at blive en del af domænet
- Fejlfinding i forbindelse med processen med tilslutning til det oprindelige Windows-domæne
- Opsætning eller konfigurerings af Active Directory
- Installation af salgssted/kasseapparater
- Flere teknikerbesøg pr. købt Onsite PC Installation Service
- Montering af hardware på overflader eller eksterne enheder, der kræver værktøjer eller flere teknikere samtidigt
- Enhver gendannelse af data, herunder genoprettelse efter nedbrud

- Enhver datamigration (hvis nødvendigt kan kunden købe "Onsite Data Migration Service" (bilag 12))
- Migrering 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
- Separat planlægning af overførsels- og installationsservices
- Scripting til programinstallationer
- Overførsel af programmer eller software. Softwareprogrammer installeres/geninstalleres og 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 8

Kundens ansvarsområder

Kunden accepterer følgende specifikke forpligtelser:

- For hvert af kundens implementeringssteder skal alle væsentlige oplysninger, der er specifikke for hvert sted, leveres til Dell forud for Dells onsite-services
- Klargøring af alle arbejdsområder og slutbrugerarbejdsstationer inden servicestart, herunder adgang til systemet, eksterne perifere enheder, strøm og netværksforbindelse
- Inden teknikerne ankommer onsite, skal der oprettes en domænekonto og computerobjekter (hvis det kræves, inden klientsystemet sluttes til domæne) i Active Directory for at aktivere domænetilslutningen inden den planlagte implementeringsdato
- Levere loginoplysninger for domænekontoen til brug af Dells tekniker med de nødvendige rettigheder til at slutte en computer til standardcomputerbeholderen i Active Directory
- Levere alle relevante drivere til hardwareinstallation
- Sørge for, at legacy-systemet er tilgængeligt og fuldt funktionsdygtigt, så alle services kan udføres på legacy-systemet
- Køb af ekstra services, hvis det kræves af kunden. Se de tilsvarende services.
- Oprette og levere planlægningsoplysninger for alle nødvendige ressourcer til servicen, herunder planen for installation hos slutbrugeren.
- Tildele en stedkoordinator til hvert enkelt kundested
- Levere det påkrævede (f.eks. adresse(r) og tilgængelige installationstider af hensyn til planlægning) samt tekniske data påkrævet for servicen via stedbesigtigelsen
- Sikre, at alle nødvendige 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 servicestedsgodkendelse
- Forsyne Dell med lokale administrationsrettigheder som nødvendigt ved udførelse af servicen
- Legacy-systemet skal være tilgængeligt og fuldt funktionsdygtigt, så alle services kan udføres på legacy-systemet
- Kundens netværk opfylder minimumsstandarden for Ethernet 100 Mbps switchede undernet og leverer en overførselshastighed på 5-10 Mbps på klientsystemet
- Opretholde en stabil netværksinfrastruktur på tværs af alle kundesteder

- Sørg for, at klientsystemet er tilsluttet et lokalt områdenetværk og har stabil og pålidelig internetadgang
- 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/-erne. 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.

Yderligere vilkår og betingelser

- Forsinkelser fra kundens side, som forhindrer udførelse af onsite-klientinstallations servicen, før eller mens teknikeren er onsite, kan føre til yderligere gebyrer. Der kan forekomme yderligere gebyrer for anmodninger om yderligere aktiviteter foretaget til teknikere onsite.
- Kunderne kan tilpasse standardinstruktionerne eller levere deres egne instruktioner, som definerer de onsite-aktiviteter, som de ønsker udført. 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-enheder/eksterne medier i kundens miljø. Hvis det er nødvendigt for at få adgang til det installationsprogram til værktøjet til datamigration, som Dell anvender, skal kunden fremskaffe USB-enheder/eksterne medier. Yderligere opkrævninger, hvis det anses for at være berettiget, opkræves via processen for styringsændring.

Bilag 9

Onsite End User Scheduling

Hvis en kunde køber denne Onsite End User Scheduling Service, vil Dell hjælpe kunden med koordineringen mellem de personer, der modtager en ny enhed (slutbruger), og den tekniker på stedet, der er ansvarlig for at udføre installations servicen.

Denne service skal købes i forbindelse med Onsite PC Installation (1 pr. enhed).

Dells ansvarsområder

- Dell udarbejder en tidsplan for hver slutbruger efter dag og placering af den planlagte installation, der er baseret på og inkluderet i, den aftalte implementeringsplan mellem Dell og kunden.
- Dell underretter hver slutbruger via e-mail om dennes planlagte dag/dato og sender e-mailpåmindelser om den kommende implementering i henhold til implementeringsplanen.
- Dell opdaterer i rimeligt omfang tidsplanen for hver slutbruger, herunder dato og placering for den planlagte installation, såfremt slutbrugeren anmoder herom.
- Dell koordinerer med onsite-teknikerne om at overholde den planlagte installationsdag
- Dell leverer en liste over de slutbrugere, som endnu ikke har bekræftet deres installationsaftale, til kundens oplyste kontaktperson efter behov

Kundens ansvarsområder

Det er kundens ansvar at:

- Udnævne mindst én kontaktperson, der fungerer som kontaktperson for implementeringsplanen, fortrinsvis på stedet.
- Levere slutbrugers kontaktoplysninger, herunder, men ikke begrænset til, navne, telefonnummer og e-mailadresse ved hjælp af Excel-skabelonen (leveret af Dells SPOC) og at integrere det i implementeringsplanen.
- Meddele slutbrugere, at de vil blive kontaktede af Dell med henblik på at planlægge implementeringen, før Dell forsøger at planlægge installationerne
- Kundens udpegede leder skal viderebringe alle anmodninger om ændring af planlægningen til Dell.
- Samarbejde med Dell om at koordinere installationen med enhver slutbruger, der ikke reagerer på Dells forsøg på at planlægge installationen
- Når implementeringen og slutbrugerplanlægningen er færdig, skal kunden sikre, at slutbrugeren er tilgængelig, eller i modsat fald angive en alternativ slutbruger, hvis den planlagte slutbruger ikke er tilgængelig.
- Kunden skal købe denne service i forbindelse med Onsite PC Installation (1 pr. enhed)
- 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/erne. 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.

Yderligere bestemmelser

- Slutbrugerplanlægningen vil blive anset for afsluttet 8 dage før den planlagte dag
- Der kan opkræves gebyrer for planlagte ændringer, der anmodes om, med mindre end 7 dages varsel. Hvis Dell ikke er i stand til at imødekomme de ønskede ændringer i tidsplanen, kan der pålægges yderligere omlægnings- eller annulleringsgebyrer.
- Anmodninger om ændring af planlægningen, der er indsendt mindre end 5 dage forinden, kan muligvis ikke imødekommes
- Der opkræves muligvis ekstragebyrer for slutbrugere, der ikke er tilgængelige på deres planlagte installationsdag.
- Kunden kan anmode om prioritering af slutbrugere
- Når tidsplanen er færdiggjort, kan eventuelle nødvendige genbesøg, omlægninger eller andre ændringer af implementeringsplanen resultere i yderligere gebyrer for kunden.
- Dells teknikere vil gøre alt for at overholde den meddelte tidsplan, men hvis der opstår uforudsete omstændigheder, forbeholder Dell sig ret til at justere tidsplanen.
- Ikke tilgængelig for tynde klientenheder

Ikke-omfattede services

- Planlægning for en slutbruger til et bestemt tidspunkt på dagen
- Telefon som primær kontaktmetode for slutbrugeren. Efter Dells vurdering må telefon benyttes til at kontakte visse slutbrugere.
- Onsite-planlægningsressourcer og -installationsteknikere er ikke ansvarlige for at vedligeholde eller opdatere tidsplaner
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag

Bilag 10

Offsite Trash Removal

Hvis en kunde køber denne Offsite Trash Removal Service, vil Dell fjerne emballage og materiale fra de systemer og perifere enheder, der implementeres. Servicen omfatter ikke fjernelse af system(er), der bliver erstattet ("legacy-systemer"). Servicen skal leveres i forbindelse med onsite-installationsservices.

Kunden skal købe denne service i forbindelse med Onsite PC Installation (1 pr. enhed).

Kundens ansvarsområder

Kunden skal give Dell forhåndsmeddelelse, hvis kunden har behov for at beholde eventuel emballage.

Stille specifikke krav til fjernelse af affald til rådighed for Dell om, hvordan emballagen skal fjernes fra kundens faciliteter.

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/-erne. 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.

Ikke-omfattede services

Dell vil ikke bortskaffe legacy-systemer eller eksterne enheder.

Bilag 11

Onsite Additional Technician Time

Denne servicemulighed giver kunden ekstra teknikertid som en del af Onsite PC Installation Service ("Onsite Additional Technician Time") som nærmere angivet i bilag 11. Teknikerens tid er bundet til en bestemt PC.

Funktioner for Onsite Additional Technician Time

- Tekniker til at udføre kundestyret klientimplementeringsaktivitet i en forudbestemt tidsperiode (f.eks. onsite-support efter installation)
- Yderligere teknikertid vil blive leveret med samme færdighedsniveau som det, der anvendes i Onsite PC Installation Service
- Onsite Additional Technician Time defineres som en ekstra time af en teknikers tid.
- For aktiviteter på en pr. enhedsbasis (kasse, bundet)

"Onsite Additional Technician Time" kan bruges til at dække følgende:

- Opsætning af skærm
- Iscenesættelse
- Installation af eksterne enheder
- Konfiguration af PC og skærm
- Kundespørgsmål i forbindelse med installationen

Tilsvarende services

Kunden skal købe denne service i forbindelse med Onsite PC Installation (1 pr. enhed).

Servicekrav

For at kunne udføre denne service skal følgende betingelser være opfyldt:

Kunden skal købe denne service i forbindelse med Onsite PC Installation (1 pr. enhed). Planlægning af Onsite Additional Technician Time vil være sammenhængende med Onsite PC Installation Service for det system, den blev købt med, på et enkelt implementeringssted, og skal foregå samme arbejdsdag.

Ikke-omfattede services

- Ikke-relaterede aktiviteter til klientimplementering eller services, som en klientimplementeringstekniker ikke vil være kvalificeret til at udføre
- Fremskaffelse af software eller hardware.
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag 11

Kundens ansvarsområder

Kunden accepterer følgende specifikke forpligtelser:

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

- 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/-erne. 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.

Bilag 12

Onsite Data Migration

Serviceoversigt

Onsite Data Migration Service sørger for migrering af data fra legacy-systemet (en eksisterende lokal computer) til et nyt Dell-understøttet produkt ("Data Migration Service" eller "Data Migration Services"), som anført mere specifikt i dette servicebilag. Denne service leveres i forbindelse med og i koordination med en installationsproces for et nyt system.

Funktioner for Data Migration Service

- Indsamle brugerdata og -indstillinger for hvert enkelt af de kundesystemer, som erstattes af det eller de understøttede produkter ("legacy-system"), baseret på krav, som er blevet defineret i løbet af stedbesigtelsen.
- Migrere data, der er forbundet til domænets brugerprofil, til de(t) nye understøttede produkt(er)
- 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/eksternt drev) og derefter fra storageplaceringen til det nye understøttede produkt
- Ved færdiggørelse af migreringen vil teknikeren bekræfte og/eller rapportere om migreringens integritet

Servicekrav

- Kunden skal købe denne service i forbindelse med Onsite PC Installation (bilag 8) (1 pr. enhed)
- Data Migration services skal leveres i forbindelse med Onsite PC Installation Service
- Data Migration Services vil blive udført af Dell ved hjælp af værktøjet til datamigration.
- Tidsplanen for migrering og installationservices skal koordineres inden for samme projektomfang og ved hjælp af Dells onsite-personale
- I forbindelse med flere PC-installationer skal teknikere migrere data på flere PC'er samtidigt.
- Dell antager, at der ikke foreligger faktorer, der begrænser overførselshastigheden fra legacy-systemet til erstatningssystemet, herunder, men ikke begrænset til:
 - Dårlig harddiskdeevne pga. beskadigede sektorer, drevhastigheder på under 5.400 o/min. eller overdreven fragmentering
 - Kundeconfigurerede indstillinger, der begrænser overførselshastigheden, f.eks. gennemtvungning 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)

Ikke-omfattede services

- Overførsel af mere end 100 GB data, hvis det leveres i forbindelse med en onsite-systeminstallationshændelse
- Brug af andet værktøj til datamigration end værktøj udpeget af Dell for at øge præstationen af Dell-personalets service og opfyldelse af kundens forpligtelser
- Brugerprofiler til lokale konti (ikke i et domæne) vil ikke blive migreret.
- Migrering af data til brugerkonti til et alternativt domæne er ikke understøttet
- Afinstallation eller geninstallation af eventuelle eksisterende produkter eller softwareprogrammer.
- Eventuel gendannelse af data, herunder genoprettelse efter nedbrud.
- Separat planlægning af migrerings- og installationservices.

- Overførsel af programmer eller scripting til programinstallationer på systemet.
- Værktøjet vil ikke flytte/kopiere programmer eller software.
- Enhver aktivitet relateret til fejlfinding eller konfiguration af netværksinfrastruktur.
- Andre aktiviteter ud over dem, der er noteret specifikt i denne beskrivelse af servicefunktioner for datamigration i dette bilag 12.

Kundens ansvarsområder

Det er kundens ansvar at:

- Overholde kundens ansvar i forbindelse med Onsite PC Installation Service (Bilag 8)
- Hvis det ønskes, skal kunden levere en USB 3.x-enhed/eksternt medie til at overføre data
- 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.
- Kunden skal sikre rettidig kommunikation mellem kunden og Dell, herunder eventuelle spørgsmål eller anmodninger vedrørende omfanget. Kunden skal fremlægge en liste over vigtige kontaktpersoner til at samarbejde med Dell ved projektets start. Vigtige kontaktpersoner vil være ansvarlige for kommunikation og styring af projektleverancer med Dell.
- Kunden skal give adgang til tekniske og forretningsmæssige kontaktpunkter som påkrævet for sager vedrørende servicens omfang. Vigtige kontaktpersoner skal deltage i møder og levere rettidige beslutninger og oplysninger, som er nødvendige for, at Dell kan udføre servicen.
- Enhver afhjælpning, som kilde-storagesystemmiljøet kræver, er kundens ansvar, bortset fra Dell-understøttede storageplatforme med gyldige supportgarantier.
- Kunden er ansvarlig for enhver konfiguration af kildens storagesystem, medmindre andet er angivet i denne service.
- Det er kundens ansvar at bringe programmer i produktionstilstand efter offline-migrering.
- Kunden er ansvarlig for at lukke værts-/server-programmer før start af offline-datamigration.
- Legacy-systemet skal være tilgængeligt og fuldt funktionsdygtigt, så alle services kan udføres på legacy-systemet
- Kunden skal levere alle relevante data som implementerede på legacy-systemet til planlægning af serviceopfyldelsen. Dette kan gøres via telefon, e-mail eller ved hjælp af Dells implementeringsværktøjer. Kunden skal også levere sted- og (som relevant) planlægningsoplysninger for hvert af kundens implementeringssteder for at sikre, at alle vigtige oplysninger, der er specifikke for dette sted, leveres til Dell forud for servicestarten.

Yderligere vilkår og betingelser

- Et rimeligt antal forsøg vil blive gjort for at overføre kundens data. Men hvis overførslen efter 3 forsøg anses for at være uigennemførlig for Dell, vil servicen muligvis ikke blive udført.
- 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.
- Af sikkerhedsmæssige årsager vil Dell ikke indføre USB-enheder/eksterne medier i kundens miljø. Hvis det er nødvendigt (for enten datamigration eller DMT-installering), skal kunden levere USB-enhed/eksternt medie.

- 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/-erne. 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.

Bilag 13

Onsite Application Installation

Hvis en kunde køber Onsite Application Installation, vil Dell hjælpe kunden med installation af op til fem (5) bestemte softwareprogrammer eller ændre udvalgte operativsystemindstillinger i forbindelse med deres installation af nye understøttede produkter. Installation af programmer vil foregå onsite under implementeringen af nye aktiver.

Dell vil arbejde sammen med kunden om at afdække kundens programinstallationskrav og dokumentere dem i henhold til arbejdsinstruktionerne (via e-mail til SPOC). Kunden validerer nøjagtigheden og verificerer kravene ved at gennemgå og godkende specifikationerne via e-mail fra SPOC

Kundens ansvarsområder

Det er kundens ansvar at:

- Levere scriptet, USB-mediet eller den cd/dvd, der kræves til at udføre installationen af programmet
- Oprette, teste og verificere, at softwareprogrammet og operativsystemindstillingen fungerer i henhold til kundens behov på den/de understøttede hardwareplatform(e), der skal indkøbes.
- Gennemføre, validere nøjagtighed og verificere krav ved at gennemgå og godkende arbejdsinstruktioner via e-mail med SPOC.
- Al nødvendig licensering, en passende mængde installationsmedier og installationsvejledninger skal stilles til rådighed for Dells teknikere ved ankomst.
- Kunden har alle nødvendige licenser og brugsrettigheder til den software, der installeres – Dell kontrollerer ikke overholdelse
- Dell skal kunne anvende kundens netværk til at udføre services, hvis det er nødvendigt i forbindelse med programinstallation
- Ethernet 100 MB Base-T-koblede standardundernet og en overførselshastighed på 5-10 MB/sek. på den stationære pc er tilgængeligt til indlæsning af programmer.
- Stationære og bærbare pc'er er tilsluttet et lokalnetværk og har pålidelig internetadgang med Internet Explorer 7.0 (eller nyere) og leverandørunderstøttede versioner af Edge, Chrome og Firefox.
- Netværksinfrastrukturen er stabil uanset kundearbejdsstedet.
- Kunden sikrer, at alle softwareprogrammer er certificeret, driftsmæssige og kompatible med de nye klientsystemkonfigurationer og operativsystemer.
- Kunden skal købe denne service i forbindelse med Onsite PC Installation (1 pr. enhed)
- 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/-erne. 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.

Servicebegrænsninger

- 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 onsite-installationsservicen for det system, det blev købt med (Onsite PC Installation – bilag 8), 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.

Bilag 14

Remote PC Installation

Oversigt over services

Denne Remote PC Installation service yder ekstern assistance til installation og tilslutning af et nyt klientsystem (PC købt fra Dells understøttede produktliste) eller legacy-systemet (kundens eksisterende PC erstattet af et nyt klientsystem) og, hvis relevant, medfølgende eksterne enheder på klientsystemet, samt overførsel af slutbrugerfiler og systemindstillinger og installation af kundeleveret software ("Remote PC Installation"), hvis det også er inkluderet på kundens faktura.

Tilsvarende services

- Remote Data Migration
- Ekstern appinstallation

Servicegennemgang

Dell vil arbejde sammen med kunden for at gennemgå omfanget af købte services. Som relevant indsamler Dell også relevante data som implementerede på legacy-systemet for at planlægge serviceopfyldelse. Dette kan gøres via telefon, e-mail eller ved hjælp af Dells implementeringsværktøjer. Dell vil også arbejde på at 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.

Funktioner for Remote PC Installation

Hjælp til installation af klientsystemet

- Ekstern vejledning i udpakning af et nyt klientsystem fra forsendelseskasser og inspektion af komponenter for eventuelle skader
- Hjælp til kunden med tilslutning af eksterne enheder på klientsystemet (f.eks. skærme, tastaturer, strømforsyninger, mus osv.)
- Hjælp til kunden med tilslutning af klientsystemet til kundens strøm- og netværkskilder

Hjælp med tilslutningsmuligheder til klientsystemet

- Hjælp til opstart af det nye klientsystem og verificering af netværksforbindelse for kundens netværksforbundne enheder
- Hjælp til at logge på det nye klientsystem 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 på klientsystemet 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 klientsystemet til arbejdsgruppe. Klientsystemer 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 klientsystem
- Gendannelse af netværksfildeling
- Kort og grundlæggende vejledning om de primære funktioner i det nye klientsystem

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 klientsystemer
- Overførsel af almindelige programindstillinger

Hjælp til afinstallation af legacy-system

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

Servicekrav

For at kunne udføre denne service skal følgende betingelser være opfyldt:

- Kunden skal købe en individuel Remote PC Installation service for hvert klientsystem, der skal installeres
- Kunden skal have telefon- og pålidelig internetadgang
- Legacy-systemet skal være tilgængeligt og fuldt funktionsdygtigt, så alle services kan udføres på legacy-systemet
- Hvis kunden har købt "Remote Data Migration Service" (bilag 16), vil tidsplanen for migrering med installations-services blive koordineret inden for samme projektomfang og så vidt muligt bruge den samme eksterne tekniker
- Klientsystemet skal have operativsystemet forudindlæst eller allerede installeret

Ikke-omfattede services

- Opsætning af et nyt netværk
- Tilslutning til specifikke organisationsenheder i Active Directory. Computere knyttes til standardcomputerbeholderen
- Levering eller køring af brugerdefinerede scripts for at blive en del af domænet
- Fejlfinding i forbindelse med processen med tilslutning til det oprindelige Windows-domæne
- Opsætning eller konfigurering af Active Directory
- Overførsel af data i en separat hændelse
- Overførsel af data og indstillinger ved hjælp af andre end det/de værktøj(er), som Dell angiver til ydelsen for denne service af Dells personale
- Overførsel af data til brugerkonti til alternative domæner
- Enhver datamigration (hvis nødvendigt kan kunden købe "Remote Data Migration Service" (bilag 16))
- 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 og 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 14

Kundens ansvarsområder

Kunden accepterer følgende specifikke forpligtelser:

- Før starten af denne service skal du rettidigt levere alle vigtige og relevante oplysninger, der er nødvendige for, at Dell kan levere denne service
- 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 klientsystemet tilsluttes domænet) i Active Directory for at muliggøre tilslutning til domænet før den planlagte implementeringsdato
- Initier 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.
- Give domænekontooplysninger med de nødvendige rettigheder til at føje en computer til standardcomputerbeholderen i Active Directory.
- Leverer alle relevante drivere til hardwareinstallation
- Sørge for, at legacy-systemet er tilgængeligt og fuldt funktionsdygtigt, så alle services kan udføres på legacy-systemet
- 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.
- Leverer enhver form for softwarelicens, der kræves, og give teknikeren en passende mængde installationsmedier og installationsinstruktioner
- Give teknikere adgang til kundens netværk for at kunne udføre services, hvis det er nødvendigt for at installere programmet
- Kundens netværk opfylder minimumsstandard for Ethernet 100 Mbps switched undernet og leverer en overførselshastighed på 5-10 Mbps på klientsystemet
- Opretholde en stabil netværksinfrastruktur på tværs af alle kundesteder
- Sørg for, at klientsystemet er tilsluttet et lokalt områdenetværk og har pålidelig internetadgang
- Hvis der kræves eksterne medier, skal kunden levere USB-enhed/eksternt medie
- Leverer cloud-storage, eksternt drev eller medier, hvis det er relevant
- Købe tilsvarende fjernservicetillæg, hvis det er nødvendigt

Yderligere vilkår og betingelser

- Forsinkelser fra kundens side, som forhindrer Dell i at udføre Remote PC Installation service, kan blive pålagt yderligere gebyrer.
- 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/-erne. 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 kundeforfølgelsen 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 kundeforfølgelsen, 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.

Bilag 15

Remote Application Installation

Oversigt over services

Hvis en kunde køber denne Remote Application Installation Service, hjælper Dell kunden med installation af op til fem (5) bestemte softwareprogrammer eller ændrer udvalgte operativsystemindstillinger i forbindelse med installationen af nye Dell-understøttede produkter. Installation af programmer vil foregå eksternt under den eksterne implementering af nye aktiver. Denne service skal købes i forbindelse med Remote PC Installation service (bilag 14) (1 pr. enhed).

Dell vil samarbejde med kunden om at afdække kundens tekniske krav og dokumentere dem via arbejdsinstruktionerne (via e-mail til SPOC). Kunden validerer nøjagtigheden og verificerer kravene ved at gennemgå og godkende specifikationerne via e-mail fra SPOC

Tilsvarende services

- Remote Data Migration

Kundens ansvarsområder

Det er kundens ansvar at:

- Lefvere script, USB eller CD/DVD (slutbrugeren skal være i besiddelse af fysiske medier), der kræves for at gennemføre installationen af programmet
- Oprette, teste og verificere, at softwareprogrammet og operativsystemindstillingen fungerer i henhold til kundens behov på den/de understøttede hardwareplatform(e), der skal indkøbes.
- Gennemføre, validere nøjagtighed og verificere krav ved at gennemgå og godkende arbejdsinstruktioner via e-mail med SPOC.
- Al nødvendig licensering, en passende mængde installationsmedier og installationsvejledninger skal stilles til rådighed for Dells teknikere efter behov.
- Kunden har alle nødvendige licenser og brugsrettigheder til den software, der installeres – Dell kontrollerer ikke overholdelse.
- Dell skal kunne anvende kundens netværk til at udføre services, hvis det er nødvendigt i forbindelse med programinstallation
- Ethernet 100 MB Base-T-koblede standardundernet og en overførselshastighed på 5-10 MB/sek. på den stationære pc er tilgængeligt til indlæsning af programmer.
- Stationære og bærbare pc'er er tilsluttet et lokalt netværk og har pålidelig internetadgang med Internet Explorer 7.0 (eller nyere) og leverandørunderstøttede versioner af Edge, Chrome og Firefox.
- Netværksinfrastrukturen er stabil uanset kundearbejdsstedet.
- Kunden sikrer, at alle softwareprogrammer er certificeret, driftsmæssige og kompatible med de nye klientsystemkonfigurationer og operativsystemer.
- Kunden skal købe denne service i forbindelse med Remote PC Installation service (1 pr. enhed)
- 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/-erne. 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.

Servicebegrænsninger

- 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 Remote PC Installation (bilag 14) for det system, 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 softwareprogrammet.

Bilag 16

Remote Data Migration

Oversigt over services

Denne Remote Data Migration Service leverer overførsel af slutbrugerdata fra legacy-systemet til det nye klientsystem ("Remote Data"), som anført mere specifikt i dette bilag. Denne service skal købes i forbindelse med Remote PC Installation (bilag 14) (1 pr. enhed).

Servicegennemgang

Dell vil arbejde sammen med kunden for at gennemgå omfanget af købte services. Som relevant indsamler Dell også relevante data som implementerede på legacy-systemet for at planlægge serviceopfyldelse. Dette kan gøres via telefon, e-mail eller ved hjælp af Dells implementeringsværktøjer. Dell vil også arbejde på at 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.

Datamigration

- Overførsel af slutbrugerdata og -filer
- Registrere slutbrugerdata og filer fra legacy-systemet eller det eksterne drev eller medie, som kunden har leveret
- Overførsel af data, der er forbundet til brugerprofiler, til det eller de nye klientsystemer, eller kundeleveret cloud-storage, eksterne drev eller medier
- Ved færdiggørelse af overførslen vil teknikeren bekræfte og/eller rapportere om overførselens integritet

Tilsvarende services

Remote Data Migration kan købes med følgende:

- Remote PC Installation

Servicekrav

For at kunne udføre denne service skal følgende betingelser være opfyldt:

- Remote Data Migration Services skal leveres i forbindelse med Remote PC Installation service
- Legacy-systemet skal være tilgængeligt og fuldt funktionsdygtigt, så alle services kan udføres på legacy-systemet
- Kunden skal have telefon- og pålidelig internetadgang
- Tidsplanen for overførslen med installations-services vil blive koordineret inden for samme projektomfang
- Klientsystemet skal have operativsystemet forudindlæst eller allerede installeret

Ikke-omfattede services

- Overførsel af data i en hændelse, der er adskilt fra den tilsvarende hændelse for Remote PC Installation service
- Overførsel af mere end 100 GB data
- 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 installationsservices
- Scripting til programinstallationer
- Overførsel af programmer eller software. Softwareprogrammer installeres/geninstalleres og 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 16

Kundens ansvarsområder

Kunden accepterer følgende specifikke forpligtelser:

- Overholde kundens ansvar i forhold til Remote PC Installation service (bilag 14)
- Kundens netværk opfylder minimumsstandarden for Ethernet 100 Mbps switchede undernet og leverer en overførselshastighed på 5-10 Mbps på klientsystemet
- Opretholde en stabil netværksinfrastruktur på tværs af alle kundesteder
- Sørg for, at klientsystemet er tilsluttet et lokalt områdenetværk og har pålidelig internetadgang
- Hvis der kræves eksterne medier, skal kunden fremskaffe sit eget USB-medie/eksterne medie
- Leverer cloud-storage, eksternt drev eller medier, hvis det er relevant
- Leverer relevante data som implementerede på legacy-systemet for at planlægge serviceopfyldelsen. Dette kan gøres via telefon, e-mail eller ved hjælp af Dells implementeringsværktøjer
- 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/erne. 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

Yderligere vilkår og betingelser

- Et rimeligt antal forsøg vil blive gjort for at overføre kundens data. Men hvis overførslen efter 3 forsøg anses for at være uigennemførlig for Dell, vil servicen muligvis ikke blive udført

- 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.

Bilag 17

Asset Recovery Services: Services til gendannelse og genbrug af aktiver

Kan købes i kombination med:

- Enhver ProDeploy Flex for Client Suite-service

Indledning

Dell Technologies Services ("Dell") har fornøjelsen at levere Asset Recovery Services ("service(r)") i henhold til dette servicebilag ("servicebilag").

Omfanget af denne service

Denne service 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 datalagringseenheder](#).

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

Muligheder for kundejet udstyr:

- **IT-service 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.
- **Alle services:** omfatter også et enkelt kontaktpunkt for nem kundestyring ("Genopretningsmanager") og adgang til Dells Self-Service Portal.

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

Adgang til Dell Self-Service Portal

Kunder, der køber Asset Recovery Services, får adgang til Dell Self-Service Portal. 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 servicekreditter
- Planlægge og spore services
- Se og downloade rapporter
- Anmode om betaling for restværdi tilbage på det gendannede udstyr, der videresælges under servicen til gensalg og genbrug af aktiver

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

En kundes brug af Dell Self-Service Portal er underlagt vilkår for brug af Dell Self-Service Portal ("vilkår for brug"), der svarer til muligheden Asset Recovery Services købt af kunden.

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

Leverancer

Det følgende leveres som en del af servicen:

- **Adgang til Dell Self-Service Portal**, som giver kunden mulighed for:
 - **Få værdivurderinger:** Kunden kan se en estimeret værdi for afgående udstyr
 - **Se dashboard:** komplet visning af alle tilgængelige servicekreditter, seneste aktiviteter og afventende handlinger
 - **Planlægge service:** Kunden kan planlægge services for deres placering, ønsket dato og tid inden for åbningstiderne.
 - **Spore service:** Kunden kan 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 gennem Parcel Service-udbydere
- **Behandling:** Viderealg/genbrugsservicebehandling omfatter revision af hele forvaringskæden fra forsendelse til levering på behandlingsfaciliteten, funktionstest, kosmetisk klassificering, datasanering justeret efter NIST SP 800-88r1-standarden og vurdering af gensalgsværdi.
- **Rapportering:** Kunden kan se og downloade rapporter om ordrer, tilgængelighed af servicekreditter, tidsplaner og vurderinger af værdigenoprettelse. Yderligere rapportering for følgende services vil også være tilgængelig på onlineportalen:
 - Resale and Recycling 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 Dell Self-Service Portal. 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.

Udelukkelse

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

- Enhver service, opgave eller aktivitet, som ikke udtrykkeligt er angivet i denne servicebeskrivelse.
- Servicen omfatter ikke udviklingen af nogen intellektuel ejendom, som kun er skabt specifikt til kunden.

Tilbudsspecifikke kundeansvarsområder

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

- **Resale/Recycle Service.** Inden servicen skal kunden:
 - 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 datastagemedier (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 værdisværdi for produkter, der videresælges.
 - Trække stikket ud til alt udstyr, fjerne alt udstyr fra raket, pakke alt udstyr ud og tydeligt adskille sådant udstyr fra udstyr, der ikke skal afhentes (bemærk: hvis udstyret er nedpakket af kunden eller i kasser ved afhentningen, kan Dell kræve, at der skal aftales et nyt afhentningstidspunkt for kundens regning, eller kunden kan underskrive en kundenedpakkingsfrafaldelse for at tillade forsendelse af udstyr, der er pakket eller indpakket i krympefolie af kunden).
 - Samle udstyret for hvert sted (herunder de systemer, hvorpå dataene er blevet saneret) på en centralt placering, som er rimeligt tilgængelig for Dells logistikudbyder, og
 - Stille en stedrepræsentant til rådighed, som kan vise Dells logistikudbyder hen til udstyret for at sikre, at det korrekte udstyr fjernes.
 - Afregistrere udstyr og andre tilknyttede systemer fra Windows Autopilot, hvis det er relevant.

- **Kundegaranti.** Kunden erklærer og garanterer følgende:
 - Kunden har en god og omsættelig ejendomsret til udstyret fri og ubehæftet for alle pantekrav, krav og behæftelser af enhver art for ejede aktiver.
 - Kunden har fjernet alle fortrolige, ophavsretligt beskyttede, personlige, følsomme eller ikke-offentlige data og enhver tredjepartssoftware fra alt udstyr, som ikke blev identificeret af Dell i datasaneringsoversigten som værende saneret ("BESTÅET").
 - Kunden er retmæssigt autoriseret til at sælge sådant udstyr, og at et sådan salg ikke vil resultere i en krænkelse af nogen aftale eller juridisk binding for kunden.
 - Medmindre andet er offentliggjort af kunden og skriftligt godkendt af Dell inden transport, vil udstyret fungere i henhold til producentens offentliggjorte specifikationer ved afleveringen til Dell, og
 - 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 denne servicebeskrivelse, 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.

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/-erne. 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.

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 forordning 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, vejret 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, DVD/DVR)

Kunden accepterer hermed at betale prisen for hver enhed i henhold til Dells ordrebekræftelse, samt yderligere gebyrer og omkostninger som fremsat i denne servicebeskrivelse. 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, påbeløber der ekstra gebyrer. Service i offshore-områder, på øer eller andre fjerne destinationer vil pålægges ekstra gebyrer.
- Service på steder, som:
 - Er begrænset med hensyn til adgang eller køretøjer
 - Kræver fagforeningsarbejde
 - Har begrænset tilgængelighed for aftaler eller,
 - Kræver aftale uden for normal åbningstid
- Hvis kunden, stedet og/eller udstyret ikke opfylder kravene beskrevet i denne servicebeskrivelse, vil den relevante service måske skulle genaftales, og/eller yderligere gebyrer vil gælde.
- Forgæves forsøg på serviceaftale fra Dells logistikudbyder, hvor kunden eller udstyret ikke er klar på det aftalte tidspunkt, kan medføre ekstra gebyrer.
- Omkostninger, der påbeløber, hvis forkert udstyr identificeres til forsendelse.

Vigtige yderligere vilkår

Ejendomsret og tabsrisiko

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

Ansvar

Da det kun er specifikt relateret til servicen leveret under denne servicebeskrivelse, 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 DENNE SERVICEBESKRIVELSE, SELV OM DE UNDERRETTES OM MULIGHEDEN FOR ET ERSTATNINGSANSVAR, VIL TIL ALLE TIDER VÆRE UNDERLAGT FØLGENDE BEGRÆNSNINGER OG UNDTAGELSER:

1. DELL ER PÅ INGEN MÅDE ANSVARLIG (HVERKEN I KONTRAKT, SKADEVOLDENDE HANDLING ELLER PÅ ANDEN MÅDE) FOR SIKKERHEDEN ELLER FORTROLIGHEDEN AF DATA PÅ UDS TYRET, 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 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 UdstyrSENHED, 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.

Supplerende vilkår og betingelser

1. **Serviceperiode.** 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 samt den relevante periode for hver service være angivet på kundens ordreformular. Medmindre andet er skriftligt aftalt mellem Dell Technologies Services og kunden, skal køb af services under denne servicebeskrivelse udelukkende være til kundens eget interne brug og ikke til videresalg eller servicebureauformål.

2. Andre vigtige oplysninger

A. **Omlanlægning.** 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 omlægning af planen for servicen skal bekræftes af kunden mindst otte dage, før denne service begynder.

B. **Betaling for hardware, der købes med services.** Medmindre andet aftales skriftligt, er betaling for hardware under ingen omstændigheder betinget af resultater eller levering af services, der er købt med sådan hardware.

C. **Forretningsmæssigt rimelige begrænsninger for servicens omfang.** Dell Technologies Services kan nægte at levere en service, hvis Dell Technologies Services med forretningsmæssig rimelighed anser det for at være sandsynligt, at servicen skaber en urimelig risiko for Dell Technologies Services eller Dell Technologies Services-serviceudbydere eller hvis en sådan anmodet service ligger uden for servicens omfang. Dell Technologies Services er ikke ansvarlig for nogen fejl eller forsinkelse i en ydelse som følge af omstændigheder, der ligger udenfor Dell Technologies Services' kontrol, herunder kundens manglende overholdelse af sine forpligtelser i henhold til denne servicebeskrivelse.

D. **Services som tilvalg.** Services som tilvalg (herunder point-of-need-support, installation, konsulentbistand, administreret professionel support eller uddannelse) kan muligvis købes af Dell Technologies Services og varierer efter kundelokationen. Services som tilvalg kræver muligvis en separat aftale med Dell Technologies Services. I mangel af en sådan aftale leveres services som tilvalg i henhold til denne servicebeskrivelse.

E. **Overdragelse og udlicitering.** Dell Technologies Services kan udlicitere denne service og/eller tildele denne service til kvalificerede tredjepartsserviceudbydere, der vil udføre serviceydelsen på Dell Technologies Services' vegne.

F. **Annullering.** Dell Technologies Services kan annullere denne service når som helst i løbet af gyldighedsperioden af følgende grunde:

- Kunden betaler ikke den fulde pris for denne service, som nærmere angivet i faktureringsvilkårene.
- Kunden er krænkende, truende eller nægter at samarbejde med den assisterende analytiker eller tekniker onsite, eller
- Kunden overholder ikke de vilkår og betingelser, der er beskrevet i denne servicebeskrivelse.

Hvis Dell Technologies Services opsiger denne service, sender Dell Technologies Services en skriftlig meddelelse om opsigelsen til den adresse, der er angivet på kundens faktura. Meddelelsen skal indeholde årsagen til annulleringen og den effektive dato for annullering, som ikke må være mindre end ti (10) dage fra den dato, hvor Dell Technologies Services sender meddelelse om annullering til kunden, medmindre lokal lovgivning kræver andre annulleringsbestemmelser, der ikke kan ændres efter aftale. Såfremt Dell Technologies Services opsiger denne service i henhold til dette punkt, er kunden ikke berettiget til at få refunderet gebyrer, der er indbetalt til eller er forfaldne hos Dell Technologies Services.

- G. **Geografiske begrænsninger og flytning.** Denne service er ikke tilgængelig overalt. Servicemulighederne, herunder serviceniveauer, åbningstider for teknisk support og onsite-svartider varierer efter geografisk område. Visse services kan muligvis ikke købes i kundens område, så kontakt venligst en salgsrepræsentant for disse oplysninger.

Bilag 18

Connected Provisioning

Serviceoversigt

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

Adgang til Dell Self-Service Portal

Kunder, der køber Connected Provisioning-tjenester, får adgang til Dell Self-Service Portal. Via 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 oplysninger om Connected Provisioning svarende til tjenesten/-erne købt og brugt af kunden vil være tilgængelige via Dell Self-Service Portal.

En kundes brug af Dell Self-Service Portal er underlagt vilkår for brug af Dell Self-Service Portal ("vilkår for brug"), der svarer til muligheden for Connected Provisioning købt af kunden. De vilkår for brug, som kunden har accepteret, omfatter, men er ikke begrænset til: (1) kundens forpligtelse til at gennemse, acceptere og godkende specifikationerne for den understøttede service; og (2) Dells ansvarsfraskrivelse og/eller kundens antagelse om ansvar for alle aspekter af brugen af kundens selvbetjeningsportal, som kunden accepterer i henhold til de vilkår for brug, som præsenteres for kunden via Dell Self-Service Portal.

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 PC-hardwaresystem under Dells Connected Provisioning-tjeneste:

- Dell-teknikeren slutter kundens nybyggede og købte PC-hardwaresystemer til implementeringsmiljøet via en kabelbaseret Ethernet-forbindelse.
- Dell-teknikeren starter derefter den definerede UEM-klargøringsproces. Den påkrævede servicetid burde ikke tage længere end ti (10) minutter for at starte implementeringsprocessen uden yderligere teknisk interaktion, før processen fuldføres. Den samlede implementeringsproces må ikke overstige fire (4) timer.

- Den kundeadministrerede UEM-klargøringsproces vil automatisk konfigurere systemer baseret på implementeringen af løsningen.
- Når processen er fuldført (grøn skærm), klargør Dell-teknikeren PC'en til endelig forsendelse.
- I tilfælde af fejl (rød skærm) vil Dell sørge for eskalering til 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

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 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 klargjort 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.
- Klientdatamigrationservices.
- 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 og
- enhver anden aktivitet, som ikke er udtrykkeligt angivet i denne servicebeskrivelse.

Connected Provisioning-kundeansvarsområder og tekniske krav

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

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