

Servicebeskrivelse

Dell EMC Services ProDeploy Client Suite (Basic Deployment, ProDeploy og ProDeploy Plus)

Indledning

Dette dokument og bilagene ("servicebeskrivelsen") beskriver servicefunktionerne for Basic Deployment til Client, ProDeploy til Client og ProDeploy Plus til Client, (hver for sig en "service" og samlet kaldet "servicer"). Samlet omfatter servicerne Dells ProDeploy Client Suite ("ProDeploy Suite").

Dell EMC Services ("Dell") er glad for at kunne tilbyde denne service som nærmere angivet i denne servicebeskrivelse. Dit tilbud, ordreformularen eller en anden gensidigt aftalt form for faktura eller ordrebekræftelse (som relevant, "ordreformularen") vil indeholde navnet på de servicer og de tilgængelige servicemuligheder, som du har købt. Du kan få yderligere assistance eller anmode om en kopi af servicekontrakten/servicekontrakterne ved at kontakte din salgsrepræsentant.

Serviceaftalens omfang

Hvert servicelag af ProDeploy Suite har også en tilsvarende tilknytning til denne servicebeskrivelse, som yderligere beskriver funktionerne i den gældende service. Bemærk, at alle servicefunktioner i Basic Deployment også er tilgængelige for kunder (som defineret nedenfor), der køber ProDeploy, og alle servicefunktionerne i Basic Deployment og ProDeploy er tilgængelige for kunder, der køber ProDeploy Plus. Disse servicefunktioner inkluderer:

- **Basic Deployment Service:** Konfiguration af BIOS-indstillinger, anvendelse af aktivmærker til understøttede produkter (som defineret herunder), anvendelse af forsendelsesmærkat og aktivrapportering (som beskrevet mere indgående i bilag A hertil).
- **ProDeploy Service:** Afbildning, onsite-installation, Dell-klargøring, udvikling af en implementeringsplan med en implementeringstekniker fra Dell og produktdokumentation med produktorientering og opgaveinstruktion ("Overførsel af viden") (som mere dybdegående beskrevet i bilag B hertil).
- **ProDeploy Plus Service:** Connected Configuration, datamigration, TSM-aktivering (Technology Service Manager) via ProSupport Plus, 30 dages support efter implementering og uddannelsespoint (som beskrevet mere detaljeret i bilag C hertil).
- **Alle serviceydelserne:** omfatter også en enkelt kontaktperson for fjernimplementering af projektstyring ("projektleder") og adgang til TechDirect-portalen.

Aktiviteter forud for implementering

Dell og kunden skal udføre alle nødvendige aktiviteter angivet i denne servicebeskrivelse som kundeforpligtelser, der kan udføres, før implementeringen af servicen/-erne begynder. Disse aktiviteter skal bekræfte de antagelser, krav, procedurer og forpligtelser, der er beskrevet i denne servicebeskrivelse. Hvis nogen form for antagelse, krav, procedure eller forpligtelse viser sig at være ukorrekt, kan prissætning og/eller omfanget af servicen/-erne ændres til at afspejle operativsystemets miljø via processen til styringsændring.



Kunder, der køber Basic Deployment, med faste muligheder, har ikke brug for at udføre yderligere aktiviteter forud for implementeringen, da deres konfigurationsoplysninger vil blive valgt på forhånd baseret på den valgte version af Basic Deployment på købstidspunktet.

Adgang til TechDirect-portalen

Kunder, der køber et givet niveau af ProDeploy Client Suite, får adgang til TechDirect-portalen.

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

- Angive konfigurationsdetaljer såsom BIOS-indstillinger og aktivmærker.
- Leverer implementeringsadresser og se onsite-arbejdsinstruktioner.
- Oprette genanvendelige profiler, der kombinerer konfigurationsindstillinger og onsite-installationsdetaljer.
- Uploade og downloade vigtige værktøjer og dokumenter.

TechDirect vil opretholde de detaljerede specifikationer for alle ProDeploy-implementeringer, og på TechDirect-portalen skal kunderne gennemgå, bekræfte og godkende alle implementeringsspecifikationer svarende til servicen/-erne købt og brugt af kunden. Kundens brug af TechDirect-portalen vil være omfattet af kundens aftale om betingelserne på TechDirect-portalen svarende til kundens indgivelse af oplysninger i forbindelse med servicen/services købt og anvendt af kunden, herunder, men ikke begrænset til kundens forpligtelse til at gennemgå, anerkende og godkende specifikationerne for de understøttede produkter, der er synlige på TechDirect-portalen samt betingelserne vedrørende ansvarsfraskrivelse for Dell og/eller kundens påtagelse af ansvar for eventuelle aspekter af kundens brug af TechDirect-portalen, som kunden accepterer i henhold til betingelserne præsenteret for kunden på TechDirect-portalen.

Kundens ansvarsområder

Kundens programleder skal samarbejde med Dells programleder 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:

- levere forudsætninger og tekniske data, der kræves til gennemførelse af servicen/-erne inden for 10 arbejdsdage efter indsendelse af ordrer
- udpege en stedkoordinator for hvert af de kundesteder, hvor selve onsite-implementeringen af servicen/-erne skal foregå
- sikre, 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
- opretholde kommunikation for at forebygge planlægningskonflikter,
- give Dell adgang til kundens faciliteter og systemer, inklusive ekstern adgang, efter behov for at yde servicen/-erne, samt
- levere dokumentation for specifikationsgodkendelse og oplysninger om stedgodkendelse ved afslutning af tilsvarende onsite-servicen/-servicerne som relevant.

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



Samarbejde med eksterne og onsite-baserede teknikere. Kunden og, hvis relevant, deres slutbrugere vil samarbejde med og følge de anvisninger, der gives af Dells eksterne eller onsite-baserede implementeringsteknikere.

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

Datasikkerhedskopi. Fjernelse af fortrolige data. Kunden skal foretage en sikkerhedskopiering af alle eksisterende data, software og programmer på alle påvirkede systemer forud for og i løbet af leveringen af denne service. Kunden bør tage regelmæssige sikkerhedskopier af de gemte data på alle berørte systemer som en sikkerhedsforanstaltning mod eventuelle fejl, ændringer eller tab af data. Derudover er kunden ansvarlig for at fjerne fortrolige, ophavsretlige eller personlige oplysninger og eventuelle flytbare medier såsom SIM-kort, cd'er eller pc-kort, uanset om en onsite-tekniker også yder assistance. DELL HAR IKKE NOGET ANSVAR FOR:

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

Dell er ikke ansvarlig for gendannelse eller geninstallation af programmer eller data, når servicen/-erne er udført. Kunder, der køber ProDeploy Plus og bruger datamigrationservices, bør sikkerhedskopiere alle kundedata eller træffe andre passende foranstaltninger for at forebygge en risiko for datatab. Ved returnering af et understøttet produkt eller en del heraf skal kunden kun medsende det understøttede produkt eller den del, der er blevet anmodet om af teknikeren i telefonen.

Tredjepartsgarantier. Denne/disse service(r) kan indebære, at Dell skal have adgang til hardware eller software fra andre producenter end Dell. Visse producenters garantier bortfalder muligvis, hvis Dell eller andre end producenten selv udfører arbejde på hardwaren eller softwaren. Kunden skal sikre, at Dells udførelse af service(r) ikke vil påvirke sådanne garantier, eller hvis de gør, at påvirkningen vil være acceptabel for kunden. Dell fraskriver sig ethvert ansvar for tredjepartsgarantier eller eventuelle virkninger, som servicen/-erne kan have på disse garantier. DELL FRASKRIVER SIG ETHVERT ANSVAR FOR TREDJEPARTSGARANTIER ELLER EVENTUELLE VIRKNINGER, SOM EN ELLER FLERE DELL-SERVICER KAN HAVE PÅ DISSE GARANTIER.

Kundepartnere. Kunden må anvende en tredjepart (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 enhver og alle skader, omkostninger og udgifter (inklusive advokatsalærer, retsomkostninger eller omkostninger ved mægling) som følge af eller i forbindelse med enhver handling eller undladelse fra enhver kundepartner i dennes funktion som repræsentant for kunden, uanset handlingens form.

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 er brugt 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 at tilgå, kopiere, distribuere, bruge og/eller modificere (inkluderet frembringe afledte værker) og/eller installere tredjepartsprodukter uden at krænke eller overtræde ejendomsret eller licensrettigheder (herunder patent og copyright) tilhørende leverandører eller ejere af sådanne tredjepartsprodukter. Kunden påtager sig alt ansvar for ethvert og alle softwarelicenskrav. Kundens Dell-tekniker "accepterer" enhver form for elektroniske aftaler på kundens vegne, som er en del af installationsprocessen, medmindre andet angives skriftligt af kunden. UNDTAGEN SOM AFTALT SKRIFTLIGT MELLEML KUNDEN OG DELL FRALÆGGER DELL SIG HERMED ENHVER FORM FOR GARANTIER, UDTRYKKELIGE ELLER UNDERFORSTÅEDE, DER RELATERER SIG TIL TREDJEPARTSPRODUKTER. Tredjepartsprodukter skal udelukkende være underlagt vilkår og betingelser, der er indgået mellem tredjepart og kunden. DELL FRALÆGGER SIG HERMED ENHVER FORM FOR FORPLIGTELSE FOR ALLE VIRKNINGER, SOM 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 assistance. **FREMSEND IKKE TREDJEPARTSPRODUKTER TIL DELL, DER INDEHOLDER PERSONIDENTIFICERBARE OPLYSNINGER.**

Eksport. Kunden og dennes repræsentant garanterer, at tredjepartsprodukter, herunder men ikke begrænset til software indeholdt i en afbildning fremsendt til Dell i forbindelse med en afbildningsservice, ikke indeholder begrænset teknologi (f.eks. kryptering), eller hvis det indeholder begrænset teknologi, at tredjepartsprodukterne er berettiget til eksport af Dell til alle lande (andre end dem, der er omfattet af embargolovgivning) uden en eksportlicens. Dell er ikke ansvarlig for at afgøre nøjagtigheden af nogen afbildning med hensyn til eksistensen af en eksportlicens, eller med hensyn til kvalificering af eksport af tredjepartsprodukter uden licens. Kundens eksportcertifikat skal opfylde gældende regional og lokal lovgivning, reguleringer og krav (f.eks. fysisk underskrift versus elektronisk underskrift). I tillæg til de ovenstående garantier kan der kræves et underskrevet eksportcertifikat for alle afbildningsservicer ("eksportoverholdelsescertifikat"). I udvalgte lande kan eksportcertifikater være påkrævet i forbindelse med andre servicer (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 servicer, accepterer kunden hermed at yde Dell enhver rimelig assistance, uden omkostninger for Dell, der er nødvendig for indhentningen af en sådan eksportlicens.

Skadsløsholdelse. Kunden skal forsvare, kompensere og holde Dell skadsløs for krav fra enhver tredjepart eller hændelse, der skyldes (a) at kunden ikke kan indhente den korrekte licens, intellektuelle ejendomsret eller nogen andre tilladelser, regulatorisk certifikat eller godkendelse forbundet med tredjepartsprodukter såvel som software, eller materialer til installation, der er anvist eller krævet af kunden til installation eller integration som en del af 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 service(r) 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 servicen Dell Online First Article (OFA) (regional tilgængelighed af OFA varierer) for inspektion og godkendelse baseret på den/de købte service(r). Kunden indvilliger i en konfigurationsgennemgang over 2 arbejdsdage ved anvendelse af servicen Online First Article. Kunden vil få et sikkert kundelogin, der vil udløbe den anden dag kl. 23.59 lokalt. Sørge for at underrette Dell, hvis du ønsker at anvende servicen Dell Online First Article til godkendelse af din konfiguration.

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

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 detaljer vedrørende en ændret tidslinje og omkostningerne forbundet med de ønskede ændringer. Hvis kunden accepterer den ændrede tidslinje og/eller de ændrede omkostninger, skal kunden skriftligt give samtykke til dette, før Dell begynder eller (hvis allerede begyndt) fortsætter med at levere de ekstra servicer. Kunden samarbejder med salgsrepræsentanten med henblik på betaling af eventuelle aftalte ekstragebyrer.

Vilkår og betingelser for Dells servicer

Denne servicebeskrivelse er indgået mellem dig som kunde ("dig" eller "kunden") og den Dell-enhed, der fremgår af din faktura for købet af denne service. Denne service leveres underlagt og styret af kundens separat underskrevne hovedserviceaftale med Dell, som specifikt tillader salg af denne service. I mangel af en sådan aftale, afhængig af kundens geografiske placering, leveres denne service i henhold til og styret af enten Dells kommercielle salgsvilkår eller aftalen, som der henvises til i skemaet herunder (som relevant "aftalen"). Se nedenstående skema med URL'en til aftalen, der er gældende for din kundelokation. Parterne anerkender, at de har læst og accepterer at være bundet af sådanne online-vilkår.

Kundelokation	Vilkår og betingelser gældende for dit køb fra Dell EMC Services	
	Kunder, der køber Dell EMC Services direkte fra Dell	Kunder, der køber Dell EMC Services gennem en autoriseret forhandler
USA	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canada	www.dell.ca/terms (engelsk) www.dell.ca/conditions (fransk-canadisk)	www.dell.ca/terms (engelsk) www.dell.ca/conditions (fransk-canadisk)



Latinamerika og Caribien	Lokalt www.dell.com landespecifikt website eller www.dell.com/servicesdescriptions/global .*	Lokalt www.dell.com landespecifikt website eller www.dell.com/servicesdescriptions/global .*
Asien, Stillehavsområdet, Japan	Lokalt www.dell.com landespecifikt website eller www.dell.com/servicesdescriptions/global .*	Servicebeskrivelser og andre af Dells servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dell, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af den service, som du køber af sælgeren, dine forpligtelser som modtager af servicen og omfang og begrænsninger for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre Dell-servicedokumenter i denne kontekst forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dell kun skal forstås som en henvisning til Dell som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dell vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevant direkte mellem en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.
Europa, Mellemøsten og Afrika (EMEA)	Lokalt www.dell.com landespecifikt website eller www.dell.com/servicesdescriptions/global .* Desuden kan kunder i Frankrig, Tyskland og Storbritannien vælge den relevante URL nedenfor: Frankrig: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Tyskland: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Storbritannien: www.dell.co.uk/terms	Servicebeskrivelser og andre af Dells servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dell, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af den service, som du køber af sælgeren, dine forpligtelser som modtager af servicen og omfang og begrænsninger for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre Dell-servicedokumenter i denne kontekst forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dell kun skal forstås som en henvisning til Dell som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dell vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevant direkte mellem en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.

* Kunderne kan besøge deres lokale www.dell.com-website ved blot at gå til www.dell.com på en computer med forbindelse til internettet på deres adresse, eller ved at vælge blandt mulighederne på Dells website "Vælg region/land", som findes på <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Kunden erklærer sig desuden indforstået med, at ved fornyelse, modificering, udvidelse eller fortsat anvendelse af denne service ud over den oprindelige periode bliver servicen underlagt den på det tidspunkt gældende servicebeskrivelse, som findes på www.dell.com/servicesdescriptions/global.

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

I det omfang at nogle af vilkårene i denne servicebeskrivelse er i konflikt med vilkårene i aftalen, vil vilkårene i denne servicebeskrivelse have forrang, men kun i forhold til den konkrete konflikt, og vil ikke blive læst eller anses som erstatning for eventuelle andre vilkår i aftalen, som ikke specifikt er modsagt af denne servicebeskrivelse.

Når du afgiver din ordre på en eller flere services, modtager levering af servicen/erne, udnytter service/erne eller tilhørende software, eller når du klikker på knappen eller feltet "Jeg accepterer" på Dell.com-websitet i forbindelse med dit køb eller i en Dell-software eller internetgrænseflade, accepterer du, at du er forpligtet af denne servicebeskrivelse og de aftaler, der er inkorporeret med reference heri. Hvis du indgår denne serviceaftale på vegne af en virksomhed eller anden juridisk person, erklærer du, at du er bemyndiget til at indgå denne serviceaftale på vegne af den pågældende virksomhed. I dette tilfælde henviser "du" eller "kunden" til virksomheden. Ud over at modtage denne servicebeskrivelse kan kunder i visse lande være nødt til at udstede en underskrevet ordreformular.



Yderligere vilkår og betingelser gældende for implementering og installationsrelaterede produkter

1. Understøttede produkter

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

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

2. Andre vigtige oplysninger

- A. Betaling for hardware, der købes sammen med installations- og implementeringstjenester. Medmindre andet er skriftligt aftalt, er betaling for hardware under ingen omstændigheder betinget af ydeevne eller levering af installations- eller implementeringstjenester, der købes sammen med sådan hardware.
- B. Kommercielt rimelige begrænsninger for Servicens omfang. Dell kan nægte at levere en service, hvis Dell anser det for at være sandsynligt, at servicen skaber en urimelig risiko for Dell eller Dells serviceudbydere, eller ligger uden for servicens omfang. Dell er ikke ansvarlig for nogen fejl eller forsinkelse i en ydelse som følge af omstændigheder, der ligger uden for Dells kontrol, herunder kundens manglende overholdelse af sine forpligtelser i henhold til denne servicebeskrivelse. Servicen gælder kun for de brugere, for hvilke det understøttede produkt var beregnet.
- C. Valgfrie services. Valgfrie services (herunder point-of-need-support, installation, konsulentbistand, administreret professionel support eller uddannelse) kan muligvis købes af Dell og varierer efter kundelokation. Valgfrie services kræver muligvis en separat aftale med Dell. I fravær af en sådan aftale leveres servicen i overensstemmelse med denne aftale. Eventuelle ekstragebyrer vurderes ved hjælp af processen til styringsændring.
- D. Overdragelse. Dell kan overdrage denne service og/eller aftale til kvalificerede tredjepartsserviceudbydere.
- E. Annullering af Dell. Dell kan annullere denne service når som helst i løbet af gyldighedsperioden af følgende årsager:
 - a. Kunden betaler ikke den fulde pris for denne service, som nærmere angivet i faktureringsvilkårene.
 - b. Kunden kan ikke sikre en konsistent parathed på stedet og/eller rimelig brugerplanlægning som fastsat af Dell.
 - c. Kunden er grov, truende eller nægter at samarbejde med den assisterende analytiker eller tekniker onsite.
 - d. Kunden overholder ikke de vilkår og betingelser, der fremgår af denne aftale.



Hvis Dell annullerer denne service, sender Dell en skriftlig meddelelse om annulleringen til den adresse, der er angivet på kundens faktura. Varslet vil omfatte annulleringens årsag og ikrafttrædelsesdato, der ikke vil være mindre end ti (10) dage fra den dato, hvor Dell sender varslet om annullering til kunden, medmindre lokal lovgivning kræver andre forholdsregler ved annullering, der ikke kan fraviges efter aftale. Hvis Dell annullerer denne service i henhold til dette afsnit, er kunden ikke berettiget til at få refunderet gebyrer, der er indbetalt til, eller er forfaldne hos Dell.

- F. 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 fra område til område, og visse services kan muligvis ikke købes i kundens område, så kontakt salgsrepræsentanten for at få flere oplysninger. Dells forpligtelse til at levere servicen 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. Servicen Online First Article er ikke tilgængelig alle steder. Aktivmærkning og aktivrapportering er også tilgængelig i forbindelse med udvalgte eksterne dele (f.eks. skærme, printere, racks) inden for Nord- og Sydamerika, Europa, Mellemøsten og de afrikanske regioner.
- G. Dell-partnere. Dell er berettiget til at levere servicen/-erne gennem associerede selskaber 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 de aftalte services.
- H. Overdragelse af services. Kunden må ikke overføre konfigurationsservice eller nogen rettigheder, som er tildelt kunden i henhold til denne serviceaftale, til en tredjepart.
- I. Servicen udløber 6 måneder efter købet. BORTSET FRA I DET OMFANG AT GÆLDENDE LOVGIVNING KRÆVER ANDET OG FOR KUNDER, SOM KØBER UDDANNELSESPUNKT MED PROSUPPORT PLUS (SE HERUNDER), KAN DU BRUGE DENNE SERVICE ÉN GANG I LØBET AF PERIODEN PÅ 6 MÅNEDER FRA DEN OPRINDELIGE KØBSDATO ("UDLØBSDATO"). DEN OPRINDELIGE KØBSDATO ER DEFINERET SOM DEN TIDLIGSTE DATO AF FØLGENDE DATOER: DATOEN PÅ FAKTURAEN FOR SERVICEN ELLER DATOEN PÅ ORDREBEKRÆFTELSE FRA DELL. DELLS LEVERING AF SERVICEN VIL ANSES FOR OPFYLDT EFTER UDLØBSDATOEN, SELV OM DU IKKE BRUGER SERVICEN.

Hvis ingen servicebeskrivelse eller tilbudsspecifikation vises herunder, skal du kontakte din lokale Dell Services salgsrepræsentant for at bekræfte tilgængeligheden af denne service i dit land.



Bilag A

Basic Deployment Service

Ship Box Label

Serviceoversigt

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

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

Serviceprocedurer

Processen for hver kundetilpasset Ship Box Label-service er som følger:

- Kunden vælger en fast mulighed, som inkluderer en foruddefineret forsendesetiket på tidspunktet for bestillingen, eller
- Kunden vælger mellem tilgængelige felter og layoutmuligheder via TechDirect eller arbejder med en engagementsleder for at dokumentere og registrere kundens tekniske krav i det tekniske specifikationsdokument.
- Kunden bekræfter nøjagtigheden og verificerer kravene ved at godkende i TechDirect.

Kundens ansvarsområder

Kunden skal:

- Fremskaffe data for indholdet af alle proprietære forsendelsesmærkater
- Godkende alle design, inden de sættes i produktion

Servicekrav

- Generere, udskrive og/eller påføre mærkat.
- Påføre mærkat på kassens yderside efter Dells anvisning (system, perifert udstyr osv.). Forskellige sprog (internationale skrifttyper) kan være påkrævet.
- Alle emballagemærkater vil blive placeret samme sted på hver kasse, 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 servicen Ship Box Label:

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



Aktivmærkning

En etiket vil blive sat på den computer, hvorpå der udskrives oplysninger om computeren, såsom servicekode, modelnummer osv. Kunder, der vælger en fast mulighed på tidspunktet for bestillingen, modtager et aktivmærke, som er foruddefineret af Dell. Følgende aktivmærker vil være tilgængelige for alle andre kunder:

- Support på systemniveau
- MAC-adresser
- Systemoplysninger med MAC-adresse
- Ordreoplysninger
- Konfigurerbart mærke – mærke med begrænset størrelse og feltindstilling, der kan angives af kunden
- Supplerende forudkonfigurerede mærker kan være tilgængelige. Din engagementsleder kan rådgive om tilgængelighed.

BIOS-indstillinger

BIOS-brugertilpasning

BIOS-brugertilpasning tilbyder en praktisk og effektiv måde for kunden at tilpasse Dell standard Basic Input/Output-indstillinger ("BIOS") på nye understøttede produkter, når de fremstilles. Kunder, der vælger en fast mulighed på tidspunktet for bestillingen, kan modtage BIOS-indstillinger, som er foruddefineret af Dell – de følgende procedurer, ansvarsområder, krav og begrænsninger gælder for andre kunder.

Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

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

- Kunden vælger tilgængelige BIOS-indstillinger via TechDirect eller arbejder med en engagementsleder for at dokumentere og fange kundens tekniske krav i det tekniske specifikationsdokumentet.
- Kunden bekræfter nøjagtigheden og verificerer kravene ved at godkende i TechDirect.
- Dell udvikler scripts til at kunne fabriksindstille BIOS-brugertilpasningen.
- BIOS-brugertilpasningen testes under fabrikationsprocessen.

Kundens ansvarsområder

- Teste og verificere, at den ønskede BIOS-brugertilpasning 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 KUNDENS BIOS-INDSTILLINGER.**
- Lefvere enhver rimelig assistance anmodet af Dell til at indhente alle krævede eksportlicenser, der er nødvendige for Dells gennemførelse af servicen.

Servicekrav

- Ikke alle BIOS-brugertilpasninger er tilgængelige til alle understøttede produkter. Kunden bør kontakte engagementslederen eller Dells salgsafdeling for oplysninger om specielle indstillinger for de forskellige systemer. Tilgængelige BIOS-indstillinger efter systemtype kan også gennemses i Tech Direct-selvbetjeningsportalen.

Ikke indeholdt i BIOS-indstillingsservicene:

- Fremskaffelse af licenser til tredjepartssoftwareprogrammer.



- Fysisk installation af hardware eller software, som ikke er relateret til BIOS-brugertilpasningsservicen.
- Oprettelse af brugertilpassede BIOS-indstillinger, der ligger uden for Dells standardiserede BIOS-indstillinger.
- Fejlfinding eller teknisk support til kundens afbildning med brugertilpassede BIOS-indstillinger.
- Test af kundespecifikke programmer eller hardware for kompatibilitet med kundens afbildning og brugertilpassede BIOS-indstillinger.
- Alle aktiviteter, som ikke udtrykkeligt er angivet i dette servicebilag

Rapportering om aktiver

Standardservicen for rapport over aktiver genererer en prædefineret rapportering, der giver detaljer om system- og ordreinformation.

Denne rapport vil blive leveret én gang hver dag, hvor systemer sendes til kunden i Microsoft Excel-regnearkformat (.XLS).

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

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

Add On for Imaging Services

Denne service ("afbildningsservicen") giver mulighed for, at en kunde giver Dell en række tilknyttede programmer og indstillinger med deres operativsystem ("afbildningen"). Dell vil derefter indlæse kundens afbildning i det/de understøttede system(er). En kunde kan vælge at anvende en Ready Image, som vedligeholdes af Dell. Denne Ready Image vil bestå af en kundevalgt version af Windows 10 [eller relevante senere versioner], drivere, der er specifikke for det bestilte system og patches kan også blive anvendt. Versionstilgængelighed bliver begrænset til nyeste versioner og ændrer sig over tid for at inkorporere de nyeste sikkerheds- og funktionalitetsopdateringer.

Kunden skal fuldføre, validere og kontrollere eksportoverholdelse og afbildningskrav som gældende, ved at indsende kundespecifikationer gennem Dells uploadside for afbildningsspecifikationer på Dell TechDirect-portalen eller via et teknisk specifikationsdokument på visse steder, hvis dette kræves af Dell. Kunden skal navigere i TechDirect-selvbetjeningsportalen til siden Dell-afbildningsspecifikationer, hvor kunden skal opgive:

- geografiske kundeoplysninger og
- afbildningskrav (f.eks. OS-oplysninger, licensoplysninger osv.)

For kunder, der har valgt ikke at anvende denne Ready Image:



Når kunden har givet oplysningerne, skal kunden tilgå filoverførselsprogrammet tilgængeligt via Dell TechDirect-portalen for at fremsende kundens afbildning. Kunden skal optage afbildningen i WIM-filformat ved hjælp af Microsofts værktøj "Deployment Image Servicing and Management" (DISM.exe). DISM kan downloades med Microsofts Windows Assessment and Deployment Kit (Windows ADK). Alternativt kan kunden sende en ISO, der er oprettet med SCCM eller MDT. Dell antager, at afbildningens størrelse er mindre end 20 gigabyte, og afbildningsformater større end 20 gigabyte kan kræve yderligere eller alternative services, der er til rådighed mod et ekstragebyr.

For at få adgang til visse funktioner kan det kræves, at kunden opretter en afbildning ved hjælp af Dell ImageAssist. Dell vil derefter indlæse kundens afbildning i det/de understøttede system(er). Dell ImageAssist gør det muligt for kunden at oprette en enkelt afbildning på tværs af platforme, der fungerer på understøttede produkter. Kunden vil få adgang til ImageAssist-værktøjet for at optage kundens afbildning. Efter optagelse af kundens afbildning i ImageAssist skal kunden uploade billedet ved hjælp af det filoverførselsprogram, der er tilgængeligt via Dell TechDirect-portalen. Dell antager, at afbildningens størrelse er mindre end 20 gigabyte, og afbildningsformater større end 20 gigabyte kan kræve yderligere eller alternative services, der er til rådighed mod et ekstragebyr.

Kunden skal sørge for, at afbildningen indeholder alle krævede drivere, og at der ikke findes nogen ikke-understøttet hardware i enhedshåndteringsværktøjet på det understøttede produkt, hvis relevant. Ydermere skal kunden oprette, teste og verificere, at afbildningen fungerer i henhold til kundens krav på de understøttede produkter. Dell er ikke ansvarlig for fejl, der hidrører fra kundens software eller andet afbildningsindhold, herunder, men ikke begrænset til, uoverensstemmelser i programversioner, enhedshåndteringskonflikter eller sikkerhedsproblemer, der opstår, når Dell har udført sin afbildningsservice. Funktionsproblemer med dine afbildningsservicer, der ikke adresseres af kunden, inden afbildningsservicen udføres (f.eks. test og verificering af afbildningen), reproduceres muligvis på alle understøttede produkter, der leveres til dig af Dell, og du fritager Dell fra alle forpligtelser eller ansvar for genafbildning, reparationer, support eller for på anden måde at udbedre nogen form for fejl forårsaget af ikke at opfange sådanne uoverensstemmelser i programversioner, enhedshåndteringskonflikter eller andre funktionsfejl. Ydermere kan Dell ikke holdes ansvarlig for problemer i forbindelse med kundens softwarefunktionalitet i kundens miljø. Kunden skal opbevare en kopi af en sådan afbildning.

KUNDEN ANERKENDER OG ACCEPTERER, AT GRUNDET KARAKTEREN AF AFBILDNINGSSERVICEN LEVERES DET AFBILDNINGSOVERFØRSELSVÆRKTØJ OG, HVIS RELEVANT, DET IMAGEASSIST-VÆRKTØJ, DER BRUGES TIL AT LEVERE AFBILDNINGSSERVICEN, SOM "DET ER OG FOREFINDES", OG DELL GIVER INGEN GARANTI MED HENSYN TIL KUNDENS AFBILDNING(ER) ELLER KOMPATIBILITET MED NOGET MILJØ. KUNDEN ER ANSVARLIG FOR AL VALIDERING OG TEST AF AFBILDNINGER. DELL PÅTAGER SIG IKKE ANSVAR FOR TAB AF KUNDEDATA, INKLUSIVE OVERFØRTE PROGRAMMER, FILER, AFBILDNINGER OG OS-INDSTILLINGER, SOM KAN GÅ TABT I VÆRKTØJET. DET ER KUNDENS ANSVAR AT SIKKERHEDSKOPIERE ALLE DATA ELLER SOFTWARE, INDEN DET OVERFØRES I VÆRKTØJET, OG DET ER KUNDENS ANSVAR AT GEMME SIN AFBILDNING.

En forsinkelse i levering af kundespecifikationer, oplysninger om eksportoverholdelse eller afbildning vil resultere i en forsinkelse i Dells mulighed for at udføre afbildningsservicen og dermed kundens modtagelse af det understøttede produkt. Ordren kan annulleres, hvis kundespecifikationer, eksportoverholdelse eller afbildning (som relevant) ikke modtages fra kunden inden for den tidslinje, som er oplyst af Dell.

Yderligere kundeansvarsområder ved afbildningsservices

- Give Dell adgang til at bruge oplysninger, data og interne ressourcer som rimeligt nødvendigt for at kunne levere afbildningsservicen.
- Give Dell rettigheder til lokal administration som nødvendig for at udføre afbildningsservicen og sikre, at domæne-login er aktiveret.
- Oplyse alle login-id'er, adgangskoder, domæneoplysninger og personlige indstillinger som nødvendigt for at udføre afbildningsservicen for hver slutbruger.



- I tilfælde af, at Dell oplever problemer med at indlæse den kundeforberedte software, skal kunden kontakte relevante hjælperessourcer for denne software for at gennemføre installationen.

Hvis en kunde køber en installation af et tilføjelsesprogram, vil Dell hjælpe kunden med installation af op til tre (3) bestemte softwareprogrammer eller ændre udvalgte operativsystemindstillinger i forbindelse med deres installation af nye understøttede Dell-systemer. Installation af programmer vil foregå onsite under implementeringen af nye aktiver.

Ikke inkluderet med tilføjelsesprogram for Dell-afbildning

- Tilføjelsesprogrammer for afbildningsservicer er ikke tilgængelige for tynde klientenheder

Tilføjelsesprogram for Dell Provisioning-servicer

Giver kunden mulighed for at forudindlæse deres systemadministrationsfiler, hvis de administreres med Workspace ONE, i Dell-fabrikken for at reducere klargøringsstiden ved skrivebordet.

Serviceoversigt

Dell Provisioning hjælper en kunde med at konfigurere et rent Windows™ 10-operativsystem [eller relevante senere versioner] med tredjepartsagentaktiviteter for klargøringssoftware og indsendelse af den klargøringspakke, der skal bruges til installation af kundeforberedt indhold gennem Dells standardinlinfabriksproces. Tredjepartsklargøringssoftware giver kunden mulighed for automatisk at tilmelde aktiver via en metode til eksport af programmer, opdateringer og politikker i en enkelt klargøringspakke (PPKG) og de nødvendige komponenter for at tillade den inlinfabriksbaserede klargøringsproces, der minimerer slutbrugerens nedetid og fjerner behovet for en stor mængde datatrafik fra slutbrugerens lokaliteter.

Dette tilbud gør det muligt at sende systemer direkte til kundens slutbruger og automatisk tilmelde enheden i kundens tredjepartssoftwarelejer for at klargøre systemet i kundens miljø.

Dells ProDeploy-serviceprocesser validerer og tester kundens klargøringspakkefil og indlæser den under fremstillingsprocessen, hvilket muliggør, at kundens indholdsimplicering kan anvendes i kundens understøttede Dell-systemer, mens de bliver fabrikeret.

Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

Processen for hver ProDeploy-serviceordre, som indeholder Dell Provisioning, er som følger:

Projektinitiering

- Engagementslederen arbejder sammen med kunden om at afdække kundens tekniske krav og beskrive dem i Dell TechDirect-portalen.
- Kunden bekræfter nøjagtigheden og verificerer kravene ved at godkende dem i Dell TechDirect-portalen.
- Kunden evaluerer, godkender og returnerer eksportoverholdelsescertifikatet til Dell og bekræfter dermed, at den klargøringspakke, kunden har indsendt, kan blive eksporteret af Dell til et land uden for det, hvor klargøringspakken blev sendt til Dell. Der kræves et eksportcertifikat inden den første ProDeploy-projektstart.
- Kunden leverer klargøringspakken til Dell. Klargøringspakken bliver sendt til Dell via filoverførselsprogrammet i Dell TechDirect-portalen.



Projektudvikling

- Hvis det er relevant, udvikler ProDeploy-serviceteknikeren ProDeploy-projektet således, at det er muligt at fabriksindlæse kundens klargøringspakke med deres valgte Windows 10-operativsystem (som angivet ovenfor) og at opsætte alle andre ProDeploy-servicebrugertilpasninger, som ønskes af kunden.
- Klargøringspakken valideres og testes under Dells fabrikationsproces, hvilket sikrer, at kundens klargøringspakke kan indlæses korrekt ved den første systemopbygning.

Projektafslutning

- Fabrikationsprocesserne sikrer, at kundens klargøringspakke installeres, som den blev leveret til Dell.
- Projektet frigives til opfyldelse af ordrer.

Kundens ansvarsområder

Inden fremsendelse af hver klargøringspakke til Dell skal kunden:

- Bevare en kopi af en sådan klargøringspakke og alle kundedata eller programmer, der bruges i forbindelse med udvikling og fremsendelse af klargøringspakken. **DELL KAN IKKE HOLDES ANSVARLIG FOR TAB ELLER GENDANNELSE AF DATA ELLER PROGRAMMER PÅ NOGEN SOM HELST KLARGØRINGSPAKKE ELLER PÅ NOGEN SOM HELST UNDERSTØTTEDE HARDWAREPLATFORME.**
- Bruge tredjepartsklargøringskonsollen til at oprette, teste og verificere, at klargøringspakken fungerer i henhold til kundens behov på den/de understøttede hardwareplatform(e), der skal indkøbes. Dell er ikke ansvarlig for tilgængeligheden eller ydeevnen af tredjepartsklargøringskonsollen, og separate vilkår fra udgiveren af tredjepartsklargøringssoftwaren regulerer kundens forpligtelser og rettigheder i forhold til tredjepartsklargøringskonsollerne.
- Kontrollere, at hver enkelt klargøringspakke indeholder alle nødvendige programmer og politikker.
- Kontrollere, at klargøringspakken ikke indeholder personidentificerbare oplysninger.
- Hvis det er relevant udfylde, validere rigtigheden og verificere kravene ved at godkende og returnere det tekniske specifikationsdokument til Dell.
- Sørg for, at kunden er i besiddelse af en korrekt licens fra den relevante udgiver af tredjepartsklargøringssoftwaren til at få adgang til og bruge servicerne og tredjepartsklargøringskonsollen og -softwaren.
- Kontrollere, at licenseringen er på plads for al software i klargøringspakken.
- Kontrollere, at konsollen er konfigureret til at tilmelde systemer automatisk.
- Kunden leverer klargøringspakken til Dell. Klargøringspakken bliver indsendt til Dell med File Transfer Application.

Servicekrav

- Klargøringspakken skal oprettes ved hjælp af tredjepartsklargøringskonsollen. Der må ikke anvendes andre værktøjer til denne proces.
- ProDeploy Dell Provisioning er kun tilgængelig for visse tredjepartsoperativsystemer som fastsat af Dell. Kontakt din engagementsleder vedrørende muligheden for at bruge understøttede operativsystemer og versioner.
- Klargøringspakken 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 bygning og test af den relevante klargøringspakke.



Ikke inkluderet med Dell Provisioning:

- Anskaffelse eller indhentning af licenser til tredjepartssoftware, operativsystemer eller andre elementer indeholdt i en klargøringspakke.
- Fysisk installation af hardware eller software, som ikke er relateret til Dell Provisioning.
- Oprettelse af en klargøringspakke.
- Fejlfinding eller teknisk support til oprettelse af en klargøringspakke.
- Test af kundespecifikke programmer eller hardware for kompatibilitet med klargøringspakken.
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag.
- Klargøring på enheder med tynde klienter



Bilag B

ProDeploy-service

Afbildning

Statisk afbildning ("afbildningsservice") giver mulighed for, at en kunde giver Dell en række tilknyttede programmer og indstillinger med deres operativsystem ("afbildning"). Dell vil derefter indlæse kundens afbildning i det/de understøttede system(er). En kunde kan vælge at anvende en Ready Image, som vedligeholdes af Dell. Denne Ready Image vil bestå af en kundevalgt version af Windows 10 [eller senere relevant version], drivere, der er specifikke for det bestilte system, og patches kan også blive anvendt. Versionstilgængelighed bliver begrænset til nyeste versioner og ændrer sig over tid for at inkorporere de nyeste sikkerheds- og funktionalitetsopdateringer.

Kunden skal fuldføre, validere og kontrollere eksportoverholdelse og afbildningskrav som gældende, ved at indsende kundespecifikationer gennem Dells uploadside for afbildningsspecifikationer på Dell TechDirect-portalen eller via et teknisk specifikationsdokument på visse steder, hvis dette kræves af Dell. Kunden skal navigere i TechDirect-portalen til siden Dell-afbildningsspecifikationer, hvor kunden skal opgive:

- geografiske kundeoplysninger og
- afbildningskrav (f.eks. OS-oplysninger, licensoplysninger osv.)

For kunder, der har valgt ikke at anvende denne Ready Image.

Når kunden har givet oplysningerne, skal kunden tilgå filoverførselsprogrammet tilgængeligt via Dell TechDirect-portalen for at fremsende kundens afbildning. Kunden skal optage afbildningen i WIM-filformat ved hjælp af Microsofts værktøj "Deployment Image Servicing and Management" (DISM.exe). DISM kan downloades med Microsofts Windows Assessment and Deployment Kit (Windows ADK). Alternativt kan kunden sende en ISO, der er oprettet med SCCM eller MDT. Dell antager, at afbildningens størrelse er mindre end 20 gigabyte, og afbildningsformater større end 20 gigabyte kan kræve yderligere eller alternative services, der er til rådighed mod et ekstragebyr.

For at få adgang til visse funktioner kan det kræves, at kunden opretter en afbildning ved hjælp af Dell ImageAssist. Dell vil derefter indlæse kundens afbildning i det/de understøttede system(er). Dell ImageAssist gør det muligt for kunden at oprette en enkelt afbildning på tværs af platforme, der fungerer på understøttede produkter. Kunden vil få adgang til ImageAssist-værktøjet for at optage kundens afbildning. Efter optagelse af kundens afbildning i ImageAssist skal kunden uploade billedet ved hjælp af det filoverførselsprogram, der er tilgængeligt via Dell TechDirect-portalen. Dell antager, at afbildningens størrelse er mindre end 20 gigabyte, og afbildningsformater større end 20 gigabyte kan kræve yderligere eller alternative services, der er til rådighed mod et ekstragebyr.

Kunden skal sørge for, at afbildningen indeholder alle krævede drivere, og at der ikke findes nogen ikke-understøttet hardware i enhedshåndteringsværktøjet på det understøttede produkt, hvis relevant. Ydermere skal kunden oprette, teste og verificere, at afbildningen fungerer i henhold til kundens krav på de understøttede produkter. Dell er ikke ansvarlig for fejl, der hidrører fra kundens software eller andet afbildningsindhold, herunder, men ikke begrænset til, uoverensstemmelser i programversioner, enhedshåndteringskonflikter eller sikkerhedsproblemer, der opstår, når Dell har udført sin afbildningsservice. Funktionsproblemer med dine afbildningsservicer, der ikke adresseres af kunden, inden afbildningsservicen udføres (f.eks. test og verificering af afbildningen), reproduceres muligvis på alle understøttede produkter, der leveres til dig af Dell, og du fritager Dell fra alle forpligtelser eller ansvar for genafbildning, reparationer, support eller for på anden måde at udbedre nogen form for fejl forårsaget af ikke at opfange sådanne uoverensstemmelser i programversioner, enhedshåndteringskonflikter eller andre funktionsfejl. Ydermere kan Dell ikke holdes ansvarlig for problemer i forbindelse med kundens softwarefunktionalitet i kundens miljø. Kunden skal opbevare en kopi af en sådan afbildning.



KUNDEN ANERKENDER OG ACCEPTERER, AT GRUNDET KARAKTEREN AF AFBILDNINGSSERVICEN LEVERES AFBILDNINGSSERVICEN, AFBILDNINGSOVERFØRSELSVÆRKTØJET. OG, HVIS RELEVANT, DET IMAGEASSIST-VÆRKTØJ, DER BRUGES TIL AT LEVERE AFBILDNINGSSERVICEN, SOM "DET ER OG FOREFINDES", OG DELL GIVER INGEN GARANTI MED HENSYN TIL KUNDENS AFBILDNING(ER) ELLER KOMPATIBILITET MED NOGET MILJØ. KUNDEN ER ANSVARLIG FOR AL VALIDERING OG TEST AF AFBILDNINGER. DELL PÅTAGER SIG IKKE ANSVAR FOR TAB AF KUNDEDATA, INKLUSIVE OVERFØRTE PROGRAMMER, FILER, AFBILDNINGER OG OS-INDSTILLINGER, SOM KAN GÅ TABT I VÆRKTØJET. DET ER KUNDENS ANSVAR AT SIKKERHEDSKOPIERE ALLE DATA ELLER SOFTWARE, INDEN DET OVERFØRES I VÆRKTØJET, OG DET ER KUNDENS ANSVAR AT GEMME SIN AFBILDNING.

En forsinkelse i levering af kundespecifikationer, oplysninger om eksportoverholdelse eller afbildning vil resultere i en forsinkelse i Dells mulighed for at udføre afbildningsservicen og dermed kundens modtagelse af det understøttede produkt. Ordren kan annulleres, hvis kundespecifikationer, eksportoverholdelse eller afbildning (som relevant) ikke modtages fra kunden inden for den tidslinje, som er oplyst af Dell.

Yderligere kundeansvarsområder ved afbildningsservices

- Give Dell adgang til at bruge oplysninger, data og interne ressourcer som rimeligt nødvendigt for at kunne levere afbildningsservicen.
- Give Dell rettigheder til lokal administration som nødvendig for at udføre afbildningsservicen og sikre, at domæne-login er aktiveret.
- Oplyse alle login-id'er, adgangskoder, domæneoplysninger og personlige indstillinger som nødvendigt for at udføre afbildningsservicen for hver slutbruger.
- I tilfælde af, at Dell oplever problemer med at indlæse den kundeleverede software, skal kunden kontakte relevante hjælperessourcer for denne software for at gennemføre installationen.

Klargøring med Workspace ONE

Giver kunder mulighed for at forudindlæse deres systemadministrationsfiler i Dell-fabrikken for at reducere klargøringstiden ved skrivebordet.

Serviceoversigt

Dell Provisioning hjælper en kunde med at konfigurere et rent Windows™ 10-operativsystem [eller relevante senere versioner] med tredjepartsagentaktiviteter for klargøringssoftware og indsendelse af den klargøringspakke, der skal bruges til installation af kundeleveret indhold gennem Dells standardinlinefabriksproces. Tredjepartsklargøringssoftware giver kunden mulighed for automatisk at tilmelde aktiver via en metode til eksport af programmer, opdateringer og politikker i en enkelt klargøringspakke (PPKG) og de nødvendige komponenter for at tillade den inlinefabriksbaserede klargøringsproces, der minimerer slutbrugerens nedetid og fjerner behovet for en stor mængde datatrafik fra slutbrugerens lokaliteter.

Dette tilbud gør det muligt at sende systemer direkte til kundens slutbruger og automatisk tilmelde enheden i kundens tredjepartssoftwarelejer for at klargøre systemet i kundens miljø.

Dells ProDeploy-processer validerer og tester kundens klargøringspakkefil og indlæser den under fremstillingsprocessen, hvilket muliggør, at kundens indholdsimplicering kan anvendes i kundens understøttede Dell-systemer, mens de bliver fabrikeret.



Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

Processen for hvert ProDeploy-projekt, som indeholder klargøring, er som følger:

Projektinitiering

- ProDeploy-engagementslederen arbejder sammen med kunden om at afdække kundens tekniske krav og beskrive dem i Dell TechDirect-portalen.
- Kunden bekræfter nøjagtigheden og verificerer kravene ved at godkende projektet i Dell TechDirect-portalen.
- Kunden evaluerer, godkender og returnerer eksportoverholdelsescertifikatet til Dell og bekræfter dermed, at den klargøringspakke, kunden har indsendt, kan blive eksporteret af Dell til et land uden for det, hvor klargøringspakken blev sendt til Dell. Der kræves et eksportcertifikat inden den første ProDeploy-projektstart.
- Kunden leverer klargøringspakken til Dell. Klargøringspakken bliver indsendt til Dell med File Transfer Application.

Projektudvikling

- Hvis det er relevant, udvikler ProDeploy-teknikeren ProDeploy-projektet således, at det er muligt at fabriksindlæse kundens klargøringspakke med dennes valgte Windows Pro-operativsystem (som angivet ovenfor) og at indstille alle andre CS-brugertilpasninger, som ønskes af kunden.
- Klargøringspakken valideres og testes under Dells fabrikationsproces, hvilket sikrer, at kundens klargøringspakke kan indlæses korrekt ved den første systemopbygning.

Projektafslutning

- Fabrikationsprocesserne sikrer, at kundens klargøringspakke installeres, som den blev leveret til Dell.
- Projektet frigives til opfyldelse af ordrer.

Kundens ansvarsområder

Inden fremsendelse af hver klargøringspakke til Dell skal kunden:

- Bevare en kopi af en sådan klargøringspakke og alle kundedata eller programmer, der bruges i forbindelse med udvikling og fremsendelse af klargøringspakken. DELL KAN IKKE HOLDES ANSVARLIG FOR TAB ELLER GENDANNELSE AF DATA ELLER PROGRAMMER PÅ NOGEN SOM HELST KLARGØRINGSPAKKE ELLER PÅ NOGEN SOM HELST UNDERSTØTTEDE HARDWAREPLATFORME.
- Bruge tredjepartsklargøringskonsollen til at oprette, teste og verificere, at klargøringspakken fungerer i henhold til kundens behov på den/de understøttede hardwareplatform(e), der skal indkøbes. Dell er ikke ansvarlig for tilgængeligheden eller ydeevnen af tredjepartsklargøringskonsollen, og separate vilkår fra udgiveren af tredjepartsklargøringssoftwaren regulerer kundens forpligtelser og rettigheder i forhold til tredjepartsklargøringskonsollerne.
- Kontrollere, at hver enkelt klargøringspakke indeholder alle nødvendige programmer og politikker.
- Kontrollere, at klargøringspakken ikke indeholder personidentificerbare oplysninger.
- Hvis relevant: gennemføre, validere nøjagtighed og verificere krav ved at godkende projektet i Dell TechDirect-portalen.



- Sørge for, at kunden er i besiddelse af en korrekt licens fra den relevante udgiver af tredjepartsklargøringssoftwaren til at få adgang til og bruge servicerne og tredjepartsklargøringskonsollen og -softwaren.
- Kontrollere, at licenseringen er på plads for al software i klargøringspakken.
- Kontrollere, at konsollen er konfigureret til at tilmelde systemer automatisk.
- Kunden leverer klargøringspakken til Dell. Klargøringspakken bliver indsendt til Dell med File Transfer Application.

Servicekrav

- Klargøringspakken skal oprettes ved hjælp af tredjepartsklargøringskonsollen. Der må ikke anvendes andre værktøjer til denne proces.
- Dell Provisioning er kun tilgængelig for visse tredjepartsoperativsystemer som fastsat af Dell. Kontakt din engagementsleder vedrørende muligheden for at bruge understøttede operativsystemer og versioner.
- Klargøringspakken 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 bygning og test af den relevante klargøringspakke.

Ikke inkluderet med Dell Provisioning:

- Anskaffelse eller indhentning af licenser til tredjepartssoftware, operativsystemer eller andre elementer indeholdt i en klargøringspakke.
- Fysisk installation af hardware eller software, som ikke er relateret til denne konfigurationsserviceklargøring.
- Oprettelse af en klargøringspakke.
- Fejlfinding eller teknisk support til oprettelse af en klargøringspakke.
- Test af kundespecifikke programmer eller hardware for kompatibilitet med klargøringspakken.
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag.
- Ikke tilgængelig for tynde klientenheder

Fjerninstallation

Denne servicemulighed ("fjerninstallationservice" eller "fjerninstallationservices") omfatter fjernopsætning af et nyt Dell-understøttet produkt og, hvis relevant, instruktioner til nedlukning af en eksisterende lokal computer, som anført mere specifikt i denne servicebeskrivelse.

Fjerninstallationservicefunktioner

Implementeringsplan

Implementeringsplanen skal efter behov omfatte:

- Slutbrugerparathed
- Implementeringsplan for slutbruger
- Arbejdsinstruktioner til fjernkonfiguration og fjerninstallation af understøttede produkt(er).
- Instruktioner til nedlukning af den forældede enhed

Implementeringsplan oprettes i fællesskab mellem Dell og kunden inden den planlagte installation af de(t) understøttede produkt(er). Kunden skal straks give Dell besked om eventuelle konflikter, så tidsplanen kan



fastlåses før påbegyndelsen af servicerne. Denne service er tilgængelig for kunden på 24x7-basis i henhold til kundens overholdelse af alle vilkår i denne servicebeskrivelse samt kundens og Dells gensidige aftale ved afslutning af diskussionerne om implementeringsplanlægning og andre aktiviteter forud for implementeringen.

Dells ansvarsområder

- Dell anmoder slutbrugerne om at vælge en planlagt dato og et tidspunkt for at udarbejde en tidsplan for implementeringen.
- Dell sender påmindelser per e-mail om slutbrugerens kommende implementering i henhold til implementeringsplanen.
- Dell opdaterer tidsplanen for hver slutbruger, herunder dato og tid for den planlagte installation, såfremt slutbrugeren anmoder herom.
- Dell koordinerer med fjernteknikerne om at overholde den planlagte fjernimplementeringsbegivenhed.
- Dell sender en liste over de slutbrugere, der endnu ikke har bekræftet deres installationsaftale, til kundens oplyste kontaktperson efter aftale.

Kundens ansvarsområder

- Udnævne mindst én kontaktperson, der fungerer som kontaktperson for implementeringsplanen, fortrinsvis på stedet.
- Kunden skal levere slutbrugernes kontaktoplysninger, herunder, men ikke nødvendigvis begrænset til: navne, telefonnumre og e-mailadresser i det format påkrævet af Dell.
- Meddele slutbrugerne, at de vil blive kontaktede af Dells repræsentanter med henblik på at planlægge implementeringen, før Dell forsøger at planlægge installationerne
- Kunden skal give Dell mulighed for at kommunikere med slutbrugere uden e-mailblokeringsfiltre.
- Kundens udpegede kontaktperson skal kommunikere eventuelle anmodninger om ændring af tidsplanen 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 slutbrugerens planlægning er færdig, skal kunden sikre, at slutbrugeren er tilgængelig, eller i modsat fald angive en alternativ slutbruger, hvis den planlagte slutbruger ikke er tilgængelig.

Yderligere bestemmelser

- Slutbrugerplanlægningen vil blive anset for at være oprettet 2 arbejdsdage før den planlagte startdato for implementering
- Anmodninger om ændringer i planlægningen, der er indsendt mindre end 24 timer forinden, kan resultere i ekstragebyrer per ændringskontrollen, hvis Dell ikke kan imødekomme ændringen i implementeringsplanen.
- Der opkræves muligvis ekstragebyrer for slutbrugere, der ikke er tilgængelige på deres planlagte installationstidspunkt.
- Kunden må anmode om prioritering af slutbrugere.
- Dell forbeholder sig retten til at tilpasse tidsplanen med meddelelse til kunden.
- Hvis kunden vælger selv at udføre og administrere slutbrugerplanen med en aftale fra Dell, er vedkommende ansvarlig for oprettelsen, administration af ændringer, kommunikation og slutbrugerens overholdelse af planen. Tidsplanen skal gennemgås og godkendes af Dell.

Dells ansvarsområder i forbindelse med fjernimplementeringsbegivenheden



Giv anvisninger, og hjælp slutbrugeren via fjernadgang efter behov ved at udføre de nødvendige trin for det understøttede produkt. Dell giver slutbrugeren instruktioner om, hvordan man kan:

- Pakke det nye, understøttede produkt ud af forsendeskasserne og undersøge, om komponenterne er beskadiget
- Organisere det understøttede produkts komponenter og perifere enheder (f.eks. tastaturer, strømforsyninger og mus)
- Slutte kundecertificerede netværksskabler (leveres af kunden) til det nye understøttede produkt
- Slutte alle netledninger til strømkilder
- Slutte netværksskabler til eksisterende kundecertificerede netværksstik
- Starte det nye understøttede produkt og kontrollere netværksforbindelsen gennem en trådløs eller trådet forbundet for de af kundens enheder, der er tilsluttet et netværk
- Oprette en trådløs eller fysisk netværksforbindelse
- Tilslutte og opsætte fysisk tilsluttede eksterne perifere enheder til det understøttede produkt eller det understøttede produkts dockingstation

Udføre fjernimplementeringstrin

- Log på det nye understøttede produkt med kundens bruger-id og adgangskode eller kundeleverede forbindelsesinstrukser
- Oprette fjernforbindelse, som gør det muligt at påbegynde fjerninstallation
- Udføre grundlæggende tilslutning til domæne via Windows-brugergrænsefladen
- Computere kan tilsluttes til standardcomputerbeholderen i Active Directory efter anmodning.
- Konfigurere IP-adressen, hvis relevant
- Kortlæg netværksprintere til hvert nyt understøttet produkt
- Når det er nødvendigt, indlæser Dell kundens drivere og udskriver en testside eller udfører en enkel test af funktionaliteten efter aftale. F.eks. tilslutningen af to skærme til et understøttet produkt eller dockingstationen for det pågældende produkt.
- Migrere indstillinger fra en forældet enhed til en ny
- Udføre en fjernaccepttest som defineret som en del af implementeringsplanen

Hvis relevant, give instruktioner og hjælpe slutbrugeren med at fuldføre de kundeleverede trin omkring afinstallation og udfasning af forældede enheder

Servicekrav

For at fuldføre denne service kræves følgende:

- Pålidelig internetforbindelse med høj hastighed på enhedens installationsplacering
- Slutbrugeren accepterer fjernforbindelse

Kundens ansvarsområder

Det er kundens eget ansvar at:

- Samarbejde med Dell om at oprette eller levere planlægningsoplysninger om alle nødvendige ressourcer, der kræves til servicen
- Tildele en stedkoordinator til hver enkel kundeadresse efter behov
- Leverer arbejdsinstruktioner og tekniske data, der er nødvendige for servicen
- Inden fjernimplementering skal der oprettes en domænekonto og computerobjekter (hvis det kræves, inden enhed sluttes til domæne) i AD for at aktivere domænetilslutningen inden den planlagte implementeringsdato.



- Sørge for loginoplysninger for domænekontoen til brug af fjernteknikeren med de nødvendige rettigheder til at tilslutte en computer til standardcomputerbeholderen i Active Directory
- Give adgang til internettet og netværket efter behov for at levere servicen.
- Ved færdiggørelsen af implementeringen sørge for servicegodkendelse
- 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

Yderligere vilkår og betingelser

- Dell anbefaler på det kraftigste, at implementeringspiloter validerer arbejdsinstruktioner og identificerer potentielle problemer.
- Kunderne kan tilpasse standardinstruktionerne eller levere deres egne instruktioner, som definerer de fjernaktiviteter, som ønskes udført. Individuelle instruktioner og tilhørende aktiviteter vil være begrænset til 45 minutters fjernstyringstid per enhed. 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 fjernaktiviteterne ligger over grænsen på 45 minutter, vil Dell i samråd med kunden ændre instruktionerne, så fjernstyringstiden ved hver arbejdsstation er under 45 minutter eller påføre tillægsgebyrer for den ekstra tid via processen til styringsændring.
- Hvis fjerninstallationen af enheden ikke lykkes på grund af kundens eller slutbrugerens manglende overholdelse af denne servicebeskrivelse, er Dell ikke ansvarlig for at levere fjerninstallations servicen for en sådan enhed.
- Omlægning eller annullering. NÅR DENNE SERVICE ER BLEVET PLANLAGT, SKAL EVENTUELLE OMLÆGNINGER I TIDSPLANEN SKE MINDST OTTE (2) DAGE FØR DEN PLANLAGTE DATO. HVIS KUNDEN OMLÆGGER ELLER ANNULLERER DENNE SERVICE INDEN FOR SYV (1) DAGE ELLER MINDRE FØR DEN PLANLAGTE DATO, KAN DER VÆRE ET OMLÆGNINGS- eller ANNULLERINGS- GEBYR. Kunden accepterer separat fakturering for eventuelle og alle omlægningsgebyrer. KUNDEN ERKLÆRER SIG INDFORSTÅET MED, AT OMLÆGNING AF SERVICEN BEKRÆFTES MINDST OTTE (2) DAGE, FØR DENNE SERVICE BEGYNDER. Eventuelle ekstragebyrer vurderes ved hjælp af processen til styringsændring.

Ikke-omfattede services

- Datamigrations services
- Softwareinstallations- eller opsætningsservices
- Enhver aktivitet, der kræver, at Dells repræsentant er onsite
- Transport af systemer mellem lokaliteter eller enhver anden form for logistiske service
- Fjernelse og/eller genanvendelse af legacy-enheder offsite
- Vil ikke blive en del af specifikke organisationsenheder i Active Directory, computere bliver tilsluttet til standardcomputerbeholderen
- Vil ikke levere eller køre brugerdefinerede scripts for at blive en del af domænet
- Vil ikke fejlfinde fejl i forbindelse med processen med tilslutning til det oprindelige Windows-domæne
- Vil ikke opsætte eller konfigurere Active Directory
- Fjerninstallation af flere end 2 skærme.
- Fjerninstallation af en skærm på en skærmarm og/eller af en skærmarm
- Montering af hardware på overflader eller eksterne enheder, der kræver værktøjer eller flere teknikere samtidigt
- Telefon som primær kontaktmetode for slutbruger; efter Dells vurdering må telefon benyttes til at kontakte visse slutbrugere.
- Fjernplanlægningsressourcer; installationsteknikere er ikke ansvarlige for at vedligeholde eller opdatere tidsplaner



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

Onsite-installation

Denne servicemulighed omfatter onsite-opsætning af et nyt Dell-understøttet produkt og fjernelse af en eksisterende lokal computer ("onsite-installationsservice" eller "onsite-installationsservicer") som anført mere specifikt i denne servicebeskrivelse.

Stedbesigtigelse

Kunden er eneansvarlig for at indsamle vigtige lokalitets- og planlægningsoplysninger for hvert implementeringssted samt sikre, at alle disse oplysninger leveres til Dell før påbegyndelse af onsite-service. Dell leverer oplysninger til udbyderen som del af en implementeringsplan.

Implementeringsplan og -program

Implementeringsplanen skal efter behov omfatte:

- Stedbesigtigelse og beredskab
- Implementeringsprogram
- Arbejdsinstruktioner til konfiguration og installation af understøttede produkt(er) onsite.

Implementeringsprogrammet vil blive distribueret af kunden til slutbrugerne før den planlagte installation af deres understøttede produkt(er). Kunden skal straks give Dell besked om eventuelle konflikter, så tidsplanen kan fastlåses på den planlagte installationsdato. Denne service er tilgængelig for kunden på 24x7-basis i henhold til kundens overholdelse af alle vilkår i denne servicebeskrivelse samt kundens og Dells gensidige aftale ved afslutning af diskussionerne om implementeringsplanlægning og andre aktiviteter forud for implementeringen.

Onsite-installationsservicefunktioner

Installation af understøttet produkt: CPU-enheder (stationære pc'er og notebooks) og skærm

- Pakke det nye, understøttede produkt ud af forsendeskasserne og undersøge, om komponenterne er beskadiget
- Flytte det nye udstyr fra et centralt sted til slutbrugerens skrivebord
- Organisere det understøttede produkts komponenter og perifere enheder (f.eks. tastaturer, strømforsyninger og mus) til implementering
- Slutte kundecertificerede netværkskabler (leveres af kunden) til det nye understøttede produkt
- Slutte alle netledninger til strømkilder
- Slutte netværkskabler til eksisterende kundecertificerede netværksstik
- Starte det nye understøttede produkt, og kontroller netværksforbindelsen for de af kundens enheder, der er tilsluttet et netværk
- Udfør grundlæggende tilslutning til domæne via Windows-brugergænsefladen
- Computere kan tilsluttes til standardcomputerbeholderen i Active Directory efter anmodning.
- Log på det nye understøttede produkt med kundens bruger-id og adgangskode
- Konfigurer IP-adressen, hvis relevant
- Kortlæg netværksprintere til hvert nyt understøttet produkt
- Tilslut og opsæt fysisk tilsluttede eksterne perifere enheder til det understøttede produkt eller det understøttede produkts dockingstation. Når det er nødvendigt, indlæser Dell kundens drivere og



udskriver en testside eller udfører en enkel test af funktionaliteten efter aftale. F.eks. tilslutningen af to skærme til et understøttet produkt eller dockingstationen for det pågældende produkt.

Afinstallation af forældede enheder (CPU og skærme)

- Afmonter hardwarekomponenterne, netværkskablet og netledningen til kundens system, der erstattes af det understøttede produkt ("forældet/-de enhed(er)")
- Anbring den forældede enheds komponenter i kasser med emballagematerialet fra det nye understøttede produkt eller andre materialer fra kunden
- Flyt den forældede enhed til et onsite-opbevaringsområde, som kunden udpeger i den bygning, hvor implementeringen finder sted
- Flyt alle kasser, emballagematerialer og affald til et bortskaffelsesområde i bygningen, hvor implementeringstjenesten leveres, og rengør installationsområdet grundigt, så det fremstår i sin oprindelige tilstand

Servicekrav

For at fuldføre denne service kræves følgende:

- Alle systemer i en ordre vil blive planlagt sammen som en del af en enkelt begivenhed. Generelt bliver ordrer på 10 eller færre planlagt for samme tid/samme dag
- I forbindelse med flere enhedsinstallationer vil en tekniker installere disse samtidig, så vidt det er muligt.
- Onsite-installationsdækning er begrænset til steder, der er let tilgængelige med bil og uden brug af specialværktøj eller -udstyr
- Afinstallation af legacy-systemet kræver samtidig installation af en ny klient
- Nye understøttede produkter skal placeres i den bygning, hvor de skal installeres

Ikke-omfattede services

- Datamigrationservices
- Installationer i hjemmet til privatkunder
- Softwareinstallations- eller opsætningsservices
- Transport af systemer mellem lokaliteter eller enhver anden form for logistiske service
- Fjernelse og/eller genanvendelse af legacy-enheder offsite
- Vil ikke blive en del af specifikke organisationsenheder i Active Directory, computere bliver tilsluttet til standardcomputerbeholderen
- Vil ikke levere eller køre brugerdefinerede scripts for at blive en del af domænet
- Vil ikke fejlfinde fejl i forbindelse med processen med tilslutning til det oprindelige Windows-domæne
- Vil ikke opsætte eller konfigurere Active Directory
- Installation af flere end 2 skærme.
- Installation af en skærm på en skærmarm og/eller af en skærmarm
- Montering af hardware på overflader eller eksterne enheder, der kræver værktøjer eller flere teknikere samtidigt
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag

Kundens ansvarsområder

Det er kundens eget ansvar at:

- Oprette og levere planlægningsoplysninger om alle nødvendige ressourcer for at kunne udføre servicen, herunder planen for installation hos slutbrugeren.
- Tildele en stedkoordinator til hver enkel kundeforholdelse



- Levere det påkrævede (f.eks. adresse(r) og tilgængelige installationstider af hensyn til planlægning) samt tekniske data påkrævet for servicen via stedbесigtigelsen
- Sikre, at alle nødvendige ressourcer er tilgængelige i forbindelse med installation onsite, inklusive tekniske kontrakter
- Forberede alle arbejdsområder og slutbrugerpladser til installation onsite før den planlagte start af servicen, inklusive adgang til systemer, eksterne enheder og netværksforbindelse
- Inden teknikerne ankommer onsite, skal der oprettes en domænekonto og computerobjekter (hvis det kræves, inden enhed tilsluttes til domæne) i AD for at aktivere domænetilslutningen inden den planlagte implementeringsdato.
- Sørge for loginoplysninger for domænekontoen til brug af teknikeren onsite med de nødvendige rettigheder til at tilslutte en computer til standardcomputerbeholderen i Active Directory
- 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 installationer onsite, 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 servicestedgodkendelse
- 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

Yderligere vilkår og betingelser

- Kunderne kan tilpasse standardinstruktionerne eller levere deres egne instruktioner, som definerer de onsite-aktiviteter, som ønskes udført. Individuelle instruktioner og tilhørende aktiviteter vil være begrænset til 45 minutters arbejdstid 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 pålægge tillægsgebyrer for den ekstra tid gennem processen til styringsændring.
- Forsinkelser fra kundens side, som forhindrer udførelse af onsite-installationen, før eller mens teknikeren er til stede, kan føre til yderligere gebyrer. Der kan forekomme yderligere gebyrer for anmodninger om yderligere aktiviteter foretaget til teknikere onsite.
- 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 datamigrering, som Dell anvender, skal kunden fremskaffe USB/eksterne medier. Yderligere opkrævninger, hvis det anses for at være berettiget, opkræves via processen til styringsændring.
- Dells onsite-teknikere har en forsikring om fortrolighed (COI) eller forsikringsaftale (MOI) på plads
- Med implementeringer bestående af mere end 500 unikke adresser forbeholder Dell sig retten til at foreslå en alternativ løsning til brug af onsite-teknikere og/eller opkræve ekstra gebyrer gennem processen til styringsændring.
- Ikke tilgængelig for tynde klientenheder

Tilføjesprogram for programinstallation

Hvis en kunde køber en installation af et tilføjesprogram, vil Dell hjælpe kunden med installation af op til tre (3) bestemte softwareprogrammer eller ændre udvalgte operativsystemindstillinger i forbindelse med deres installation af nye understøttede Dell-systemer. Installation af programmer vil foregå onsite under implementeringen af nye aktiver.

Projektinitiering



Hvis relevant arbejder Dell sammen med kunden for at afdække kundens tekniske krav og dokumentere dem i TechDirect-portalen. Hvis relevant validerer kunden nøjagtighed og verificerer kravene ved at gennemgå og godkende specifikationerne i TechDirect-portalen.

Projektafslutning

Installation af klientprogrammer vil foregå via kundeleveret manuelt script, USB eller cd/dvd

3 mislykkede forsøg på at installere softwaren ved brug af kundens tekniske krav

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.
- Hvis relevant: gennemføre, validere nøjagtighed og verificere krav ved at gennemgå og godkende ved hjælp af TechDirect-portalen.
- 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 kan anvende kundens netværk til at udføre servicen, 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 tilgængelig til indlæsning af programmer.
- Stationære pc'er og bærbare har forbindelse til et local area network og til internettet med Internet Explorer 5.0 eller nyere.
- Netværksinfrastrukturen er stabil uanset kundearbejdsstedet.

Servicebegrænsninger

Operativsystemet for den stationære pc/notebook er Microsoft XP, Vista, 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

Skal købes i forbindelse med ProDeploy eller ProDeploy Plus

Programmer skal leveres i forbindelse med onsite-installationsservices, og en eventuel ikke anvendt programinstallation kan ikke krediteres, refunderes eller overføres.

Ikke tilgængelig for tynde klientenheder

Tilvalgt tilføjelsesprogram for fjernelse af installationsemballage

Hvis en kunde køber en tilføjelse til ekstern fjernelse af emballage offsite, vil Dell fjerne systemernes kasser og emballeringsmateriale, og de perifere enheder vil blive implementeret. Omfatter ikke fjernelse af system(er), der bliver erstattet ("legacy-systemer"). Servicen skal leveres i forbindelse med onsite-installationsservices.



Tilføjelse til planlægning hos slutbruger

Hvis en kunde køber tilføjelsen til planlægning hos slutbruger, hjælper Dell kunden med koordineringen mellem de personer, der modtager en ny enhed (slutbruger), og den onsite-tekniker, der er ansvarlig for at udføre installations servicen.

Dells ansvarsområder

- Dell udarbejder en daglig tidsplan for hver slutbruger efter placering af den planlagte installation, der er baseret på og inkluderet i den aftalte implementeringsplan.
- Dell underretter hver slutbruger via e-mail og sender ligeledes påmindelser om hver slutbrugers kommende implementering i henhold til implementeringsplanen.
- Dell opdaterer tidsplanen for hver slutbruger, herunder dato og lokalitet for den planlagte installation, såfremt slutbrugeren anmoder herom.
- Dell koordinerer med onsite-teknikerne om at overholde den planlagte installationsdato.
- Dell sender en liste over de slutbrugere, der endnu ikke har bekræftet deres installationsaftale, til kundens oplyste kontaktperson efter aftale.

Kundens ansvarsområder

Det er kundens ansvar at:

- Udnævne mindst én kontaktperson, der fungerer som kontaktperson for implementeringsplanen, fortrinsvis på stedet
- Levere slutbrugernes kontaktoplysninger, herunder, men ikke begrænset til: navne, telefonnumre og e-mailadresser ved hjælp af den fremsendte Excel-skabelon
- Meddele slutbrugere, at de vil blive kontaktede af Dells repræsentanter med henblik på at planlægge implementeringen, før Dell forsøger at planlægge installationerne
- Meddele eventuelle anmodninger om ændring af planlægningen til Dell (udføres af kundens oplyste kontaktperson)
- 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.

Yderligere bestemmelser

- Slutbrugerplanlægningen vil blive anset for afsluttet otte dage før den planlagte dag.
- Anmodninger om ændringer i planlægningen, der er indsendt mindre end syv dage forinden, kan resultere i ekstragebyrer, hvis Dell ikke kan imødekomme ændringen i implementeringsplanen.
- Anmodninger om ændring af planlægningen, der er indsendt mindre end fem dage forinden, kan muligvis ikke imødekommes.
- Der opkræves muligvis ekstragebyrer for slutbrugere, der ikke er tilgængelige på den planlagte installationsdag.
- Kunden må anmode om prioritering af slutbrugere.
- Når tidsplanen er afsluttet, kan eventuelle opdateringer eller ændringer af implementeringsplanen muligvis medføre ekstragebyrer for kunden.
- Dells teknikere bestræber sig på at opretholde den oplyste tidsplan, men forbeholder sig retten til at justere denne i tilfælde af uforudsete omstændigheder.
- 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; installationsteknikere er ikke ansvarlige for at vedligeholde eller opdatere tidsplaner
- Enhver anden aktivitet, der ikke specifikt er beskrevet i dette servicebilag



Bilag C

ProDeploy Plus Service

Connected Configuration

Serviceoversigt

Dell Connected Configuration-tjenesten giver mulighed for at placere en forekomst af kundens Systems Management Software ("kundeimplementeringsløsning") internt i Dells faciliteter via en sikker internetforbindelse. Kunden får direkte adgang til enten et virtuelt eller fysisk hostet miljø i Dells faciliteter, hvor kunden kan gemme og vedligeholde kundens implementeringsløsning. 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.

Serviceprocedurer og Dells ansvarsområder

Connected Configuration-tjenester fungerer sammen med andre tjenester i nærværende servicebeskrivelse. 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 for at lave yderligere brugertilpasninger af andre implementeringsmuligheder, herunder, men ikke begrænset til, kryptering og andre sikkerheds- og adgangsmæssige funktioner og rollebaseret administration, Active Directory-opsporing og andre netværk, database- og sikkerhedskonfigurationer. Implementeringsprocessen bliver begrænset til maksimalt fire (4) timers behandlingstid og ti (10) minutters teknisk support til start og fuldførelse af automatisk opgavesekvens pr. konfigureret 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.

Implementeringsløsningen kan etableres ved hjælp af kundens fysiske hardware eller som en virtuel maskine. Den fysiske hardwareløsning giver kunden mulighed for at få sine implementeringsløsning og relateret kundejet hardware integreret i Dells konfigurationscenter/-centre. Løsningen med en virtuel maskine giver kunden mulighed for at oprette en Virtual Hard Disk (VHD) for deres 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 gennemløber Dells standardfremstillingsproces. Ved yderligere understøttede tjenester vil kundens valg finde sted i fremstillingsprocessen og er uden for Connected Configuration-tjenesten.

Kunden skal på anmodning forsvare, kompensere og holde Dell skadesløs i forhold til et hvilket som helst krav eller sagsanlæg, der måtte opstå grundet en kundebehandling vedrørende konfigurationen af de understøttede Dell-systemer ved hjælp af den sikre forbindelse og Connected Configuration-tjenesten 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 IT-miljøet for Dell og/eller eventuelle tredjeparter, der kan blive påvirket af en sikkerhedstrussel forårsaget af kunden i Dells eller tredjeparters fysiske aktiver eller IT-miljø(er).



Yderligere bestemmelser

Service udføres muligvis uden for det land, hvor kunden og/eller Dell har adresse. Fra tid til anden og i overholdelse af vilkårene i aftalen mellem Dell og kunden er Dell berettiget til lejlighedsvis at foretage ændringer vedrørende det sted, hvor en service udføres, og/eller den part, der udfører servicen. Dell er dog fortsat ansvarlig i forhold til kunden for at levere den aftalte service. Hvis en af de volumetriske antagelser, der er brugt af Dell og kunde 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 i 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 ("kundehardware") 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. Kunden anerkender og accepterer, at kunden er ansvarlig for overholdelse af gældende lovgivning om beskyttelse af personlige data i det pågældende land som dataansvarlig og dataeksportør, og at Dell som databehandler er ansvarlig for overholdelse af gældende lovgivning om beskyttelse af personlige data i det pågældende land. Kunden skal holde Dell skadesløs ved brud på kundens forpligtelser med hensyn til overholdelse af gældende lovgivning om beskyttelse af personlige data i de enkelte lande, og for enhver mangel i opfyldelse af sine forpligtelser i henhold til eventuelle gældende bestemmelser som angivet i kundeaftalen om køb af understøttede Dell-systemer og services. Dell er ikke forpligtet til at levere og kan afslutte service(r) ved kundens overtrædelse af overensstemmelser i henhold til kundeaftalen, og Dell er ikke ansvarlig for skader som følge af kundens overtrædelse. Alternativt, kan kunden pådrage sig ekstra gebyrer og omkostninger for forbrugt tid eller materialer, tab eller 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 opgavesekvens, afbildning eller noget andet kundeindhold ("kundeindholdet") på vegne af kunden
- At Dell understøtter eller vedligeholder kundens implementeringsløsninger og software, forudsat at den del af kundens implementeringsløsning, der har tilknyttet en aktiv Dell-support- og vedligeholdelseskontrakt, vil blive serviceret af Dell i henhold til denne aktive Dell-support- og vedligeholdelseskontrakt
- Datamigrationservices
- Udvikling af enhver form for intellektuelle ejendomsrettigheder, der udelukkende er oprettet for kunden
- Forhåndsklargøring af klientsystemets aktivdata
- Løsning af problemer eller fejl i forbindelse med kundens implementeringsløsning
- Enhver anden aktivitet, som ikke er udtrykkeligt angivet i denne servicebeskrivelse.
- Ikke tilgængelig for tynde klientenheder



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

Kundens ansvarsområder og tekniske krav

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 brist i kundens leverance af krævede punkter eller krævede opgaver forbundet med Connected Configuration kan forsinke eller forhindre Dell i at udføre servicen.

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

- **Kunde-partners ansvar (hvis relevant):**
 - Meddel skriftligt alle de kundeansvar, der er beskrevet heri, til kundeslutbrugeren.
 - Tilgodese enhver kommunikation, opsætning af instruktioner eller udpege Dell Services til at arbejde direkte med kundeslutbrugeren.
 - Anskaffe eller få kundeslutbrugeren til at levere forsendelser, der kræves for at fuldføre servicen (kundearbejdsinstruktioner, dokument for VPN-kunde-krav, kundeimplementeringsløsning [fysisk eller virtuel] osv.).
- Kunden skal udpege en enkelt kontaktperson ("kunde-kontakt") og tekniske kontaktpersoner ("tekniske kontakter") som krævet for at understøtte oprettelsen og vedligeholdelsen af hvert enkelt regionalt Connected Configuration-miljø.
- Kontaktpersonerne skal have en praktisk viden om de infrastrukturkomponenter, der skal overvejes under servicerne, og vil levere support, herunder, men ikke begrænset til, følgende:
 - Kunde-kontakten 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 behov.
 - Kunde-kontakten skal sikre, at al kommunikation mellem kunden og Dell, herunder alle spørgsmål eller anmodninger om omfang, foretages via den relevante Dell-projektleder.
 - Kunde-kontakten vil levere rettidig adgang til tekniske og forretningsmæssige kontaktpersoner samt nødvendige data/oplysninger til formål, som er relateret til servicens omfang.
 - Kunde-kontakten vil sikre deltagelse fra kundens nøglepersoner ved nødvendige møder og leverancepræsentationer.
 - Kunde-kontakten 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 forventet klientsystemimplementeringsvolumen.
- Kunden leverer én (1) konfigureret implementeringsløsning for hvert regionalt Dell konfigurationscenter, hvor Connected Configuration-servicene bliver opfyldt, herunder: kundehardware og/eller kundesoftware og/eller alt kundeindhold.
- Kunden er ansvarlig for al vedligeholdelse, sikkerhed, administration, overvågning og support af kundens software og/eller hardware, og kunden accepterer, at support- og vedligeholdelsesproblemer relateret til kundens software og/eller hardware vil fraskrive Dell ansvaret for sine forpligtelser til at udføre servicen, indtil sådanne support- og vedligeholdelsesproblemer er løst.
- Kunden vil implementere og vedligeholde et sikkert netværk mellem kundenetværket og hvert enkelt Dell-konfigurationscenter. Den sikre netværksforbindelse skal opfylde (eller overgå) Dell VPN-sikkerhedskrav.
- Kunden er ansvarlig for installation og administration af en PXE-implementeringsproces (Preboot Execution Environment), der sikrer, at en sådan proces kan fuldføres i løbet af fire (4) timer og begrænser den indledende tekniske interaktion til maksimalt ti (10) minutter med henblik på at starte og fuldføre klientsystemimplementeringen.



- Kunden er ansvarlig for installation af PXE Boot-miljø, samt validering og indkøb af klienthardwareplatforme. Klienthardwareplatforme uden en netværksport (RJ-45) på systemet skal validere PXE ved brug af en usb-type-c/thunderbolt til netværksdongle. Support til platform/netværksadapter skal bekræftes af din projektleder for konfigurationservice.
- 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 en "Gennemført-skærm" som en af de sidste opgaver i opgavesekvensen. Denne dialogboks "Gennemført-skærm" er en kvalitetskontrol for fabriksteknikerne og bekræfter en vellykket gennemførelse. Denne "Gennemført-skærm" skal forblive på skærmen, indtil en tekniker udfører en handling.
- Kunden vil holde kundeimplementeringsløsningen og systemimplementeringen, driver- og operativsystemopdateringer opdateret, og sikre at indhold, der kræves til klientsystemimplementeringer, er tilgængeligt i deres systemadministrationsmiljø, hostet hos Dells konfigurationscenter/-centre. Kunden skal benytte deres hostede systemadministrationsmiljø til implementering af klientsystem for at minimere netværkstrafik og reducere systemimplementeringens behandlingstider.
- Kunder, der leverer en virtuel forekomst af kundeimplementeringsløsningen, skal imødekomme Dell Connected Configurations krav om VM-konfiguration (f.eks. VM-harddiskstørrelse, hukommelsesstørrelse, CPU-kerner, VHD-eksportformat).
- Kunder, der har leveret fysiske infrastrukturenheder til klientsystemimplementering, f.eks. server, firewall/vpn-endepunkt, netværksswitch(e), beholder al firmware og hardware i hver enhed. Dell vil arbejde sammen med kunden efter behov for at give adgang til leverede aktiver til vedligeholdelse eller rettelse af problemer. Dell kan også arbejde sammen 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 infrastrukturenheder, vil anskaffe, konfigurere og administrere påkrævet hardware til følgende services:
 - Hardware kan monteres på rack
 - Op til 4U-rackpladser kan anvendes
- Kundens ændringer i implementeringsspecifikationerne under opfyldelse af servicen kan forsinke eller forhindre Dells gennemførelse af servicen. Hvis kunden har planer om at foretage ændringer af kundens implementeringsspecifikationer, skal kunden give Dells projektleder besked og være forberedt på potentiel ekstra ordreopfyldelsescyklustid og begrænse afbrydelse af servicen.

Datamigration

Serviceoversigt

Denne servicemulighed forsyner onsite-migreringen med op til 100 gigabyte (GB) data fra en eksisterende lokal computer til et nyt Dell-understøttet produkt ("datamigrationsservicen" eller "datamigrationsservices"), som anført mere specifikt i denne servicebeskrivelse. Denne service er leveret i forbindelse med og i koordination af en ny systeminstallationsproces.

Datamigrationsservicefunktioner

- Indsamler 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 stedets spørgeundersøgelse



- Flytter data, der er forbundet til domænets brugerprofil, til de(t) nye understøttede produkt(er)
- Datamigration kan gøres på forskellige måder:
 - Direkte fra den forældede enhed til det nye understøttede produkt via et standardnetværkskabel
 - Direkte fra den forældede enhed til det nye understøttede produkt via kundens netværk
 - Fra den forældede enhed til en kundeleveret lagringsenhed (fildeling eller USB/eksternt drev) og over til det nye understøttede produkt
- Ved færdiggørelse af overførslen vil teknikeren bekræfte og/eller rapportere om overførselens integritet

Servicekrav

- Datamigrationservices skal leveres i forbindelse med onsite-installationsservicer eller fjerninstallationsservicer
- Datamigrationservices vil blive udført af Dell ved brug af værktøjet til datamigrering og tilsvarende ressourcer på Dell TechDirect-portal.
- En tidsplan for migrerings- og installationsservicer skal koordineres i samme projekt og så vidt muligt bruge samme Dell fjernarbejds- eller onsite-personale
- I forbindelse med flere enhedsinstallationer vil onsite-teknikere overføre data på flere enheder samtidigt.
- Destinationsplaceringen for data er af tilstrækkelig størrelse til den overførte mængde data
- Dell antager, at der ikke foreligger faktorer, der begrænser overførselshastigheden fra legacy-systemet til det nye, herunder, men ikke begrænset til:
 - Dårlig harddiskydeevne 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 det gamle system
 - 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
- Brug af andet værktøj til datamigration end værktøj udpeget af Dell for at øge præstationen af Dell-personalets service og opfylde kundens krav.
- Brugerprofiler til lokale konti (ikke i domænet) vil ikke blive overført.
- Overførsel 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 overførsels- og installationsservicer.
- 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 datamigrationservicefunktionen i bilag C.

Kundens ansvarsområder

Det er kundens ansvar at:

- Konfigurere datamigrationsbetingelser ved brug af Dells TechDirect-portal
- Overholde kundens ansvar i forhold til onsite-installation (bilag B)
- Levere en USB 3.x-enhed/eksternt medie til at overføre data, hvis nødvendigt



- Give teknikere adgang til installationsprogrammet til værktøjet til datamigrering, som er tilgængeligt fra kundens projekt i Dells TechDirect-portal, hvis Dell anmoder om det
- 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, at kommunikation mellem kunden og Dell, inklusive alle råderumsrelaterede spørgsmål eller forespørgsler. Kunden skal fremlægge en liste over vigtige kontaktpersoner ved projektets start for at arbejde med Dell. Vigtige kontaktpersoner vil være ansvarlige for kommunikation og styring af projektleverancer med Dell.
- Kunden vil give adgang til tekniske og forretningsmæssige kontaktpunkter som påkrævet for sager vedrørende servicens omfang. Vigtige kontaktpersoner vil 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 til produktionstilstand efter offline overførsel.
- 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 sørger for adgang til det kundespecifikke installationsprogram til værktøjet til datamigrering placeret i TechDirect.

Yderligere vilkår og betingelser

- Der vil blive udført et rimeligt antal forsøg på at overføre kundens data, men hvis det efter flere forsøg og af grunde, som er uden for teknikerens kontrol, vurderes, at overførslen er uigennemførlig, så kan servicen muligvis ikke udføres
- Disse aktiviteter er begrænset til yderligere 45 minutter (90 minutter i alt, inklusive installationsarbejdet) af fjernstyrings- eller arbejdstiden ved hver enhed. 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 fjern- eller onsite-aktiviteterne ligger over grænsen på de ekstra 45 minutter, vil Dell i samråd med kunden ændre instruktionerne, så fjernstyrings- eller arbejdstiden er under de ekstra 45 minutter.
- 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. Ellers kan kunden blive opkrævet ekstragebyrer gennem processen til ændringsstyring.
- 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 for alle data opbevaret i enhver forældede enhed eller andre steder i kundens miljø, som er anvist af kunden til at være en del af servicen, da sådanne data kan være defineret af hvert enkelt land, herunder, men ikke begrænset til, den Europæiske Union (EU), og at Dell er databehandleren for kunden i medfør heraf og i forbindelse med udbydelse af servicerne. Kunden anerkender og accepterer, at kunden er ansvarlig for at anvendte data overholder lovgivningen for beskyttelse af personlige data i ethvert land som dataansvarlig, og at Dell som databehandleren er ansvarlig for, at anvendte data overholder lovgivningen for beskyttelse af personlige data i ethvert land, i henhold til vedtagelsen i EU-modellens paragraffer som beskrevet i kundeaftalen om køb af understøttede produkter og services. Kunden skal øjeblikkeligt underrette Dell og arbejde sammen med Dell i god tro for at løse



ethvert relateret anliggende, hvis kunden bliver opmærksom på forsømmelse, defekt, mangel eller andre problemer i forbindelse med inkorporering af EU-modellens paragraffer i denne aftale.

Uddannelsespoint

Uddannelsespoint til Dells Education Services

Kunder, der køber ProDeploy Plus-servicen til brug med udvalgte understøttede produkter, modtager også uddannelsespoint til Dell Education Services ("uddannelsespoint"). Se din ordreformular for at bekræfte, om dit køb af servicen omfatter et ProDeploy Plus-uddannelsespointvarenummer, og for at afgøre, hvor mange uddannelsespoint du får med dit køb af servicen. Uddannelsespoint er en fleksibel metode til at købe uddannelseskurser, der udbydes af Dell Education Services, herunder Dell-certificeringsuddannelse, dedikeret undervisning, onsite-uddannelse eller online kurser. Hvis du vil have vist en liste over kurser, der kan købes med uddannelsespoint, skal du besøge www.learndell.com. Dit køb af uddannelsespoint kan kun bruges til undervisning, der leveres af Dell Education Services. Uddannelsespoint kan f.eks. ikke anvendes til uddannelse i Dells softwareprodukter og servicere. Uddannelsespoint kan kun indløses i det land, hvor de er købt.

Varigheden af den periode, hvor du kan bruge dine uddannelsespoint til at købe undervisningskurser fra Dell Education Services, er tolv (12) måneder fra datoen for købet af dine servicere. Alle uddannelseskurser, der indløses i forhold til uddannelsespoint, skal planlægges og leveres inden udløb af den gældende periode på 12 måneder fra datoen på ordreformularen for køb af servicen/-erne, undtagen i det omfang, at din separat underskrevne hovedserviceaftale med Dell, som specifikt tillader salg af denne service til dig, eller gældende lovgivning kræver noget andet. Hvis din separat underskrevne hovedserviceaftale med Dell, som specifikt tillader salg af denne service til dig, kræver betaling for uddannelsespoint med tilbagevirkende kraft, eller du er forpligtet af en gældende lovgivning til at betale for uddannelsespoint med tilbagevirkende kraft, kan du vælge dette, og Dell vil indgå en gensidig aftale om dit i) køb af servicere uden uddannelsespoint (som kan kræve en separat arbejdserklæring eller anden dokumentation), ii) køb af servicere uden ekstragebyrer, der svarer til uddannelsespoint, eller om, at dit iii) køb af uddannelsespoint, som du forbruger, skal betales med tilbagevirkende kraft i henhold til vilkårene for din hovedaftale og/eller gældende lovgivning. Efter du har fået tildelt dine uddannelsespoint, sender Dell en månedlig statusrapport om dine uddannelsespoint og et 90 dages varsel om uddannelsespoint, der er ved at udløbe. Hvis du har spørgsmål om udløbsdatoen for dine uddannelsespoint, kan du kontakte Dell Education Services eller din salgsrepræsentant. Dells forpligtelse til at levere Dell Education Services-uddannelse til dig til gengæld for de uddannelsespoint, som du har fået tildelt, vil kunne anses for opfyldt efter den 12-måneders periode, der følger efter datoen for dit køb af servicen, selv hvis du ikke bruger dine uddannelsespoint til at købe en Dell Education Services-uddannelse. Hvis uddannelsespointene udløber, vil du ikke modtage en refundering for ubrugte uddannelsespoint.

Indløste uddannelsespoint vil være underlagt servicebeskrivelserne for de Education Services, der findes sammen med vilkår og betingelser for Dells servicere.

30 dages support efter implementering

Som en del af ProDeploy Plus-installationsservicen leverer Dell 30 dages support til både kunder og leverandør:

- Kunder vil kunne kontakte et Dell-supportteam (via e-mail eller chat) og modtage assistance til bestemte administrations-, konfigurations- eller installationssupportforespørgsler til den Dell-implementeringsløsning, de har købt.
- Dell vil arbejde sammen med kunden eller leverandøren for at yde fjerndiagnose af kundens problem.
- Ved ethvert problem med implementering vil Dell arbejde sammen med kunden og/eller leverandøren for at udvikle og, hvis relevant, assistere i implementeringen af en afhjælpningsplan.



- Disse services er i forlængelse af enhver anden garanti eller support, som kunden er berettiget til at modtage. Yderligere oplysninger om, hvilke andre garantier der kan være til rådighed, kan findes på din ordreformular.

