

Descrizione del servizio

Asset Recovery Services

Introduzione

Dell Technologies Services (di seguito "Dell") è lieta di offrire gli Asset Recovery Services (di seguito il "Servizio" o i "Servizi") in conformità alla presente Descrizione del servizio (di seguito la "Descrizione del servizio"). Il preventivo, il modulo d'ordine o gli altri moduli reciprocamente concordati sotto forma di fattura o ricevuta d'ordine (a seconda dei casi, il "Modulo d'ordine") includono il nome dei servizi e le opzioni disponibili per i servizi acquistati. Per ricevere ulteriore assistenza o per richiedere una copia dei contratti di assistenza, contattare il supporto tecnico o il proprio responsabile vendite.

Ambito del Servizio

Questo servizio consente di smaltire nel rispetto dell'ambiente e in modo conveniente apparecchiature indesiderate o il cui periodo di noleggio è terminato, inclusi gli abbonamenti APEX PCaaS. Tutte le apparecchiature vengono gestite in conformità alla [policy sullo smaltimento elettronico di Dell](#) e alla [dichiarazione sulla sanificazione dei dispositivi di storage dei dati di Dell Media](#).

La presente Descrizione del servizio si applica alle seguenti opzioni di Asset Recovery Services sia per le apparecchiature Dell che per quelle non a marchio Dell:

Opzioni per apparecchiature di proprietà, in leasing o in abbonamento al Cliente:

- **IT Asset Resale and Recycling Service con Offsite Data Sanitization (scadenza 4 anni dalla data di acquisto) - quantità minima di unità non richiesta:** consigliato per i clienti con apparecchiature di proprietà che desiderano smaltire in modo responsabile attraverso la rivendita o il riciclo. Il Cliente è tenuto a rimuovere i dati sensibili e personali prima della spedizione. Il Servizio include spedizione, elaborazione, reporting dettagliato sullo smaltimento, conferma dello smaltimento e pagamento in caso di recupero del valore residuo sull'apparecchiatura restituita.
- **Servizio IT Asset Lease Return Transportation Only: quantità minima di unità non richiesta (scadenza 4 anni dalla data di acquisto se precedente al 15 ottobre 2024; scadenza 5 anni dalla data di acquisto se successiva al 15 ottobre 2024):** consigliato per i clienti con apparecchiature in leasing o abbonati ad APEX PCaaS che devono restituire le apparecchiature a un'agenzia di noleggio. Prima della spedizione, il Cliente è tenuto a rimuovere i dati sensibili e personali e a verificare che l'apparecchiatura sia in buone condizioni operative. Il Servizio include il monitoraggio e la spedizione all'agenzia di noleggio.
- **Servizio IT Asset Onsite Data Sanitization (scadenza 4 anni dalla data di acquisto se precedente al 15 ottobre 2024; scadenza 5 anni dalla data di acquisto se successiva al 15 ottobre 2024) - richiede un minimo di 20 unità:** consigliato per i clienti che preferiscono non rimuovere i dati sensibili e personali autonomamente prima dell'inizio dell'IT Asset Resale and

Recycling Service o del servizio Lease Return Transportation Only, inclusivo di APEX PCaaS. Il Servizio include la sanificazione dei dati on-site, report dettagliati sullo smaltimento e la conferma dello smaltimento.

- **IT Asset Onsite HardDrive Shred (scadenza 6 mesi dalla data di acquisto) - richiede un minimo di 200 unità:** consigliato per i clienti che desiderano smaltire i dispositivi contenenti dati sparsi mediante distruzione fisica in modo appropriato dal punto di vista ambientale. Il Servizio include la distruzione del disco rigido on-site, report dettagliati sullo smaltimento e la conferma dello smaltimento.
- **Tutti i Servizi:** comprendono inoltre un unico punto di contatto per la gestione semplificata dei progetti del cliente ("Recovery Manager") e l'accesso al portale self-service per i clienti.

Fatte salve le eccezioni previste dalla legge applicabile, il Cliente ha la facoltà di usufruire del presente Servizio solo nell'arco del periodo di 4 anni, 5 anni o 6 mesi (come sopra indicato) a partire dalla data di acquisto iniziale ("data di scadenza"). La data di acquisto originale coincide con la data meno recente della fattura per il Servizio o quella della conferma dell'ordine da parte di Dell. Dopo la Data di Scadenza, il Servizio si considererà fornito da parte di Dell anche nel caso in cui il Cliente non ne abbia usufruito.

Accesso al portale self-service per i clienti

I clienti che acquistano Asset Recovery Services ottengono l'accesso al Portale self-service per i clienti.

Attraverso il portale, i Clienti possono visualizzare ed eseguire le attività associate al Servizio acquistato, che includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quanto segue:

- Ricevimento di valutazioni
- Visualizzazione del credito sui servizi
- Pianificazione e monitoraggio dei servizi
- Visualizzazione e download dei report
- Visualizzazione e download dell'impatto ambientale
- Richiesta del pagamento del valore residuo recuperato sulle apparecchiature rivendute ai sensi dell'Asset Resale and Recycling Service

Tutti i dettagli di Asset Recovery Service per il Cliente corrispondenti ai Servizi acquistati e utilizzati dal Cliente saranno accessibili tramite il Dell Self-Service Portal.

L'utilizzo del Portale self-service da parte del Cliente è soggetto alle Condizioni d'uso del portale self-service ("Condizioni d'uso") corrispondenti all'opzione Asset Recovery Services acquistata dal Cliente. Le Condizioni d'uso concordate dal Cliente includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: (1) l'obbligo da parte del Cliente di esaminare, accettare e approvare le specifiche per il Servizio supportato; e (2) le declinazioni di responsabilità da parte di Dell e/o l'ipotesi di responsabilità del Cliente per eventuali aspetti di utilizzo del Portale self-service del Cliente che il Cliente accetta in conformità alle Condizioni d'uso presentate al Cliente tramite il Portale self-service per i clienti.

Deliverable

Nell'ambito del Servizio viene fornito quanto indicato di seguito:

- **Accesso al Portale self-service per i clienti**, grazie al quale il Cliente ha la possibilità di usufruire di quanto segue:

- **Ricevimento di valutazioni:** il Cliente può vedere un valore stimato delle apparecchiature da ritirare.
- **Dashboard di visualizzazione:** vista completa di tutti i crediti sui servizi disponibili, delle attività recenti e delle azioni in sospeso.
- **Pianificazione dei servizi:** il cliente può pianificare i servizi per la propria sede, la data e l'ora desiderate entro l'orario lavorativo.
- **Monitoraggio del servizio:** il Cliente può visualizzare lo stato di ciascun servizio, inclusi i servizi pianificati, in sospeso, in corso e completati.
- **Logistica e packaging:**
 - Più di 20 apparecchiature: Dell fornisce logistica e packaging tramite fornitori di trasporto
 - Meno di 20 apparecchiature: Dell fornisce logistica tramite fornitori di servizi di spedizione
- **Elaborazione:** per l'elaborazione del Servizio Resale/Recycle sono inclusi l'audit della catena completa di custodia dalla spedizione alla consegna presso la struttura di elaborazione, il test funzionale, la valutazione estetica, la sanificazione dei dati in linea con lo standard NIST SP 800-88r1 e la valutazione del valore di rivendita.
- **Reporting:** il Cliente può visualizzare e scaricare report su ordini, disponibilità del credito sui servizi, pianificazioni e valutazioni del recupero del valore. All'interno del portale online saranno inoltre disponibili report aggiuntivi per i seguenti Servizi:
 - Resale and Recycling includerà report sullo smaltimento delle apparecchiature, la conferma dello smaltimento e i report sull'impatto ambientale.
 - Il servizio Lease Return Transportation Only includerà un report sulla restituzione delle apparecchiature noleggiate con l'elenco di tutti gli asset prelevati e restituiti all'agenzia di noleggio.
 - Il servizio Onsite Data Sanitization includerà report sulla sanificazione dei dati on-site e la conferma dello smaltimento.
 - Il servizio Onsite Hard-Drive Shred includerà report sulla sanificazione dei dati on-site e la conferma dello smaltimento.
- **Impatto ambientale:** per Asset Resale and Recycling Service, la funzionalità di report sull'impatto ambientale fornisce al Cliente dati sulle emissioni, sull'energia e sugli smaltimenti in discarica evitati a seguito del ritiro delle apparecchiature tramite Asset Recovery Services. Il report è limitato ai quattro principali tipi di prodotto: desktop, notebook, monitor e server. Il report sull'impatto ambientale descrive in dettaglio le metodologie utilizzate per calcolare i valori forniti nel report e ogni report è conforme alle linee guida ISO 14040 e 14044. I dettagli possono essere visualizzati all'indirizzo [Dell Asset Recovery Services Life Cycle Assessment](#).
- **Pagamento:** quando il Cliente è idoneo a ricevere il valore per le apparecchiature rivendute, avrà la possibilità di richiedere il pagamento per il trasferimento elettronico dei fondi tramite Self-Service Portal. I clienti che hanno acquistato i Servizi negli Stati Uniti hanno la possibilità di applicare il valore delle apparecchiature rivendute direttamente a una fattura Dell esistente. I fondi di recupero del valore sono al netto delle imposte applicabili e ciascuna delle parti è tenuta a corrispondere tutte le imposte sulle vendite, sui beni e sui servizi dovute in relazione agli importi dovuti in base ai termini del presente documento.

Se il Cliente ha designato una terza parte per amministrare il Self-Service Portal, Dell corrisponderà l'eventuale valore residuo recuperato sulle apparecchiature del Cliente rivendute a tale amministratore di terze parti. Il pagamento del valore residuo recuperato al Cliente sarà stabilito esclusivamente tra il Cliente e l'amministratore di terze parti. In caso di controversia tra il Cliente e l'amministratore di terze parti designato in merito a tali pagamenti, entrambe le parti accettano di risarcire Dell in caso di reclami derivanti da tale controversia.

Esclusioni

Onde evitare dubbi, le seguenti attività non sono incluse nell'ambito della presente Descrizione del servizio:

- Eventuali servizi o attività che non rientrano tra quelli espressamente indicati nella presente Descrizione del servizio.
- Il Servizio non include lo sviluppo di alcuna proprietà intellettuale creata unicamente e specificatamente per il Cliente, come definito di seguito.

La presente Descrizione del servizio non conferisce al Cliente alcuna garanzia aggiuntiva oltre a quelle fornite ai sensi dell'accordo quadro per la fornitura di servizi o del Contratto, a seconda dei casi, come definito di seguito.

Responsabilità del Cliente specifiche per l'offerta

Il Cliente accetta di ottemperare alle seguenti responsabilità specifiche e riconosce che il mancato rispetto di tali responsabilità può influire negativamente sulla capacità di erogazione del Servizio da parte di Dell Technologies Services:

1. **Onsite Data Sanitization.** Il Cliente è tenuto a:
 - a. Avere un minimo di 20 unità di apparecchiature per i servizi on-site
 - b. Rimuovere/disabilitare tutte le password e altre funzionalità di protezione dell'accesso e terminare eventuale software deterrente al furto o di localizzazione del notebook contenuto all'interno delle apparecchiature designate per l'erogazione dei servizi di sanificazione dei dati prima dell'arrivo di Dell;
 - c. Fornire un ambiente di lavoro per la sanificazione dei dati che includa almeno:
 - i. Spazio per scrivanie, sedie, prese elettriche con illuminazione adeguata;
 - ii. Spazio adeguato per impilare almeno 20 desktop per eseguire il processo di sanificazione dei dati contemporaneamente;
 - iii. Accesso sufficiente alla rete elettrica con tensione adeguata al tipo di servizio e al Paese previsti nell'ambito e come consigliato da Dell al momento della pianificazione;
 - iv. Ambiente di lavoro e apparecchiature privi di contaminazione da agenti chimici o biologici.
 - d. Raggruppare e posizionare tutte le apparecchiature designate per i servizi di sanificazione dei dati in un'area nelle immediate vicinanze dell'ambiente di lavoro in cui si svolge la sanificazione.
 - e. Incaricare un rappresentante della sede ogni giorno in cui è pianificato il servizio di sanificazione dei dati di indicare a Dell dove si trova l'ambiente di lavoro per la sanificazione dei dati e le apparecchiature sulle quali eseguire la sanificazione;
 - f. Fornire monitor e alimentatori esterni da utilizzare con le apparecchiature durante la sanificazione dei dati (i monitor non sono necessari per i computer portatili);
 - g. Fornire una sede di stoccaggio sicura nelle immediate vicinanze della stessa area come ambiente di lavoro per la sanificazione dei dati ai fini dello stoccaggio delle apparecchiature che sono state sanificate correttamente quando vengono acquistati servizi aggiuntivi fino a quando non viene effettuato il servizio;

- h. Rivedere il modulo di Riconoscimento della sanificazione dei dati e firmare tale modulo per certificare il consenso del Cliente che il riepilogo della sanificazione dei dati fornito in formato PDF/CSV rifletta accuratamente: (i) le unità disco rigido del Sistema i cui dati sono stati sanificati correttamente ("RIUSCITO") e successivamente spostati da Dell in una posizione di stoccaggio protetta designata dal Cliente per un futuro servizio e (ii) le unità disco rigido del Sistema i cui dati non sono stati sanificati correttamente ("NON RIUSCITO") e sono state successivamente restituite al rappresentante della sede del Cliente per lo smaltimento da parte del Cliente;
- i. Fornire un'unità flash USB vuota a Dell per la versione in formato PDF/CSV del riepilogo della sanificazione dei dati che Dell fornirà prima di lasciare la Sede.

2. **Lease Return o Resale and Recycling Service.** Prima del Servizio, il Cliente si impegna a:

- a. Per il Freight Service (più di 20 unità per sito): dichiarare, al momento della pianificazione, eventuali problemi di accesso al sito, limitazioni di sicurezza, richieste sindacali, requisiti relativi al certificato di assicurazione, restrizioni al dock o limitazioni di tempo;
- b. Per il Servizio Parcel (per 1-19 unità per sito): imballare e sigillare ciascun componente di apparecchiatura in una scatola separata utilizzando materiali di imballaggio appropriati per garantire che l'apparecchiatura sia protetta contro i danni durante la spedizione a Dell e utilizzare un'etichetta stampata fornita attraverso il portale dell'assistenza clienti;
- c. Compilare una fattura commerciale per qualsiasi Paese come richiesto da Dell;
- d. Rimuovere tutti i dati riservati, proprietari, sensibili o non pubblici e qualsiasi software di terze parti da tutte le apparecchiature;
- e. Rimuovere/disabilitare tutte le password e altre funzionalità di protezione dell'accesso e terminare eventuale software deterrente al furto o di localizzazione del notebook contenuto all'interno dell'apparecchiatura;
- f. Cessare o cedere tutte le licenze associate al software di terze parti contenuto nell'apparecchiatura;
- g. Rimuovere dall'apparecchiatura e conservare tutti i singoli supporti di storage dei dati (ad esempio chiavette USB, schede SD e simili);
- h. Rimuovere da tutte le stampanti eventuali cartucce d'inchiostro o del toner;
- i. Verificare che l'apparecchiatura contenga soltanto hardware informatico e nessun altro contenuto quali appliance, apparecchiature da ufficio, rifiuti a rischio biologico, apparecchiature a rischio biologico, altro materiale, packaging o confezioni a rischio biologico;
- j. Verificare che le apparecchiature siano complete e assemblate correttamente e includano tutti gli accessori o le periferiche associate che vengono restituiti all'agenzia di noleggio e per massimizzare il valore restituito per i prodotti rivenduti.
- k. Scollegare, rimuovere dal rack, disimballare o rimuovere dalla confezione tutte le apparecchiature e separarle dalle apparecchiature che non devono essere ritirate (nota: se l'apparecchiatura è imballata o confezionata dal Cliente prima della spedizione, Dell può richiedere una ripianificazione della spedizione a spese del Cliente oppure il Cliente può sottoscrivere una Rinuncia alle confezioni cliente per consentire la spedizione di apparecchiature imballate o confezionate con pellicola termoretraibile dal Cliente);
- l. Posizionare l'apparecchiatura presso ciascuna Sede (incluse le apparecchiature per le quali il processo di sanificazione dei dati ha avuto esito positivo) in un'ubicazione centrale che sia facilmente accessibile dal fornitore di servizi logistici di Dell; e
- m. **Mettere a disposizione** un responsabile del sito che si occupi di indirizzare il fornitore di servizi logistici Dell all'apparecchiatura per assicurare che questi rimuova l'apparecchiatura corretta.
- n. **Annullare la registrazione** delle apparecchiature e di altri sistemi associati da Windows Autopilot, ove applicabile.

- o. **I risultati** condivisi nel report sull'impatto ambientale tengono conto dell'approccio Dell e dei presupposti stabiliti nel documento [Dell Asset Recovery Services Life Cycle Assessment](#) e possono essere utilizzati per misurare l'efficacia del ritiro delle apparecchiature IT obsolete tramite Asset Recovery Services di Dell. La profonda comprensione dei presupposti e dei limiti che rientrano nei calcoli di questo report dovrebbe essere valutata attentamente prima dell'integrazione in qualsiasi contabilità aziendale.
3. **Onsite Hard-Drive Shred.** Il Cliente è tenuto a:
- a. **Informazioni generali:** Eseguire il backup di tutti i dati o del software che desidera smaltire prima che le apparecchiature vengano rese disponibili al fornitore di Dell.
 - b. **Distruzione dei dati.** Come condizione per l'erogazione del Servizio, il Cliente si impegna a:
 - i. Al momento della pianificazione del Servizio, comunicare eventuali problemi di accesso alla sede o limitazioni di tempo e fornire un parcheggio adeguato;
 - ii. Accertarsi che non vi siano limiti di parcheggio o di altezza in relazione all'ambiente di lavoro per la distruzione dei dati e/o ai percorsi per accedervi;
 - iii. Predisporre un ambiente di lavoro per la distruzione dei dati sicuro e caratterizzato da uno spazio adeguato per eseguire la distruzione, con almeno:
 - a. Spazio per scrivanie, sedie e prese elettriche, oltre a un'illuminazione adeguata;
 - b. Accesso adeguato alla rete elettrica con tensione in base al tipo di servizio e al Paese previsti nell'ambito, come consigliato da Dell al momento della pianificazione;
 - c. Spazio sufficientemente isolato o comunque appropriato per l'esecuzione del Servizio;
 - d. Ambiente di lavoro e apparecchiature privi di contaminazione da agenti chimici o biologici.
 - iv. Consolidare e individuare tutti i dispositivi contenenti i dati in un'area chiaramente designata, nelle immediate vicinanze dell'ambiente di lavoro per la distruzione dei dati; e
 - v. Assicurarci che il rappresentante della sede del Cliente sia presente on-site ogni giorno in cui è pianificata la distruzione e che sia autorizzato e in grado di indicare al fornitore di Dell le specifiche di lavoro per la distruzione dei dati e di identificare per il fornitore di Dell i dispositivi contenenti dati che questi deve distruggere.
4. **Garanzia del cliente.** Il Cliente dichiara e garantisce quanto segue:
- a. Il Cliente ha il diritto trasferibile di disporre dell'apparecchiatura libera da pgni, pretese e gravami di qualsiasi tipo per qualunque tipo di asset di proprietà;
 - b. Il Cliente ha la responsabilità di garantire che le apparecchiature restituite all'agenzia di noleggio o che rientrano nel proprio abbonamento APEX PCaaS siano corrette e in buone condizioni operative.
 - c. Il Cliente ha rimosso tutte le informazioni riservate, proprietarie, personali, sensibili e altri dati non pubblici e qualsiasi software di terze parti da tutte le apparecchiature,
 - d. Il Cliente è debitamente autorizzato a vendere l'apparecchiatura in oggetto e detta vendita non costituisce alcuna violazione di qualsivoglia accordo o sentenza vincolanti per il Cliente;
 - e. Salvo laddove diversamente indicato dal Cliente e riconosciuto da Dell in forma scritta prima della spedizione, all'atto della consegna a Dell, ai subappaltatori Dell, a Dell Financial Services o ad altre agenzie di leasing pertinenti, l'apparecchiatura dovrà essere funzionante secondo le specifiche pubblicate dal produttore; e

- f. Il Cliente è responsabile e ha rispettato i requisiti e gli obblighi in materia di salute e sicurezza ad esso applicabili in relazione alla/e Sede/i a cui è consentito l'accesso a Dell o ai fornitori su autorizzazione del Cliente, compresa l'Ambiente di lavoro per la distruzione dei dati.

Se il Cliente viola eventuali obblighi o garanzie illustrati nella presente Descrizione del servizio, Dell non sarà tenuta a fornire i Servizi o non sarà responsabile di eventuali danni risultanti dalla violazione del Cliente. In alternativa, al Cliente possono essere addebitati ulteriori costi e spese per eventuali tempi o materiali aggiuntivi, perdite o danni sostenuti da Dell o dai suoi fornitori.

Inoltre, per le opzioni del Servizio che non includono i servizi IT Asset Onsite Data Sanitization, il cliente si impegna a indennizzare e a manlevare completamente Dell e a sostenere tutti i costi e le spese derivanti da qualsiasi richiesta di indennizzo o responsabilità o obbligo legale in relazione ai dati contenuti o che potrebbero essere accessibili sull'apparecchiatura (i "Dati") inclusi, senza limitazione, (i) qualsiasi richiesta di indennizzo per accesso improprio ai dati o perché i dati non sono stati conservati in modo sicuro o (ii) per eventuali obblighi o responsabilità derivanti da leggi o normative relative alla sicurezza o alla protezione di dati conservati o dati trasmessi o informazioni personali

Prezzi e modalità di pagamento

Al Cliente viene addebitato il costo per singola apparecchiatura.

Altri articoli vari verranno aggregati, pesati e fatturati alla tariffa di un'apparecchiatura per ogni 18 kg o 40 lb di peso. Gli articoli vari includono:

- Componenti di computer esterni (ad es. cavi, periferiche, unità esterne, tastiere, mouse, docking station)
- Singoli componenti interni del computer
- Parti non collegate al computer (ad esempio, telecomunicazioni, DVD/DVR).

Il Cliente accetta di pagare il prezzo per ciascun componente come da conferma dell'ordine Dell applicabile nonché eventuali spese e costi aggiuntivi definiti nella presente Descrizione del servizio. Il Cliente riconosce e accetta che Dell è autorizzata a compensare importi dovuti a Dell dal Cliente in base alla presente Descrizione del servizio con importi che Dell è tenuta a pagare al Cliente.

Costi aggiuntivi

Al Cliente verranno addebitati costi aggiuntivi in base a quanto segue, il cui importo verrà fornito in un preventivo separato generato da Dell:

- I Servizi erogati da Dell per i componenti in eccesso rispetto alla quantità ordinata verranno fatturati al prezzo per componente per il Servizio associato.
- L'unità disco rigido superiore a 500 GB sarà soggetta a un costo aggiuntivo per il servizio Onsite Data Sanitization.
- Per apparecchiature di peso superiore a 18 kg o 40 lb potrebbero essere addebitati costi di trasporto aggiuntivi.
- Per il servizio di trasporto o qualsiasi servizio on-site in cui non sia soddisfatto il requisito minimo di unità, verranno addebitati costi aggiuntivi. Territori d'oltremare, isole e altri luoghi remoti comportano costi aggiuntivi.
- Servizio presso sedi che:
 - Prevedono restrizioni di accesso o circolazione limitata di veicoli
 - Richiedono la presenza di un rappresentante sindacale
 - Hanno un numero limitato di appuntamenti disponibili o
 - Richiedono un appuntamento al di fuori del normale orario lavorativo

- Se il Cliente, la sede e/o l'apparecchiatura non soddisfano i requisiti definiti nella presente Descrizione del servizio, potrebbe essere necessario ripianificare i Servizi applicabili e/o applicare costi aggiuntivi.
- In caso di impossibilità di erogazione del Servizio perché il fornitore di servizi logistici di Dell si è presentato all'appuntamento ma il Cliente o l'apparecchiatura non è pronto alla data concordata, è possibile che vengano addebitati ulteriori costi.
- Costi sostenuti se per la spedizione viene identificata un'apparecchiatura errata.
- Costo sostenuto se l'indirizzo di consegna fornito per la restituzione all'agenzia di noleggio non è corretto.
- Rimozione del disco rigido o richieste di smontaggio dell'apparecchiatura durante il Servizio Onsite Hard-Drive Shred.

Importanti termini aggiuntivi.

Titolarità e rischio di perdita

Dell o il fornitore di servizi logistici di Dell si assume il rischio di perdita o danni all'apparecchiatura dopo la partenza dal luogo dell'appuntamento. Alla ricezione e alla presa in carico dell'apparecchiatura da parte di Dell o del fornitore di servizi logistici di Dell, la titolarità sarà trasferita a Dell o al fornitore di servizi logistici di Dell.

RESPONSABILITÀ.

Nella misura in cui sono specificatamente riferiti ai Servizi erogati in base alla presente Descrizione del servizio, indipendentemente da eventuali termini in conflitto nel Contratto, sono validi i termini e le condizioni seguenti:

LA RESPONSABILITÀ DI DELL E DEI SUOI FORNITORI DI SERVIZI PER I SERVIZI EROGATI IN BASE ALLA PRESENTE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO, ANCHE SE INFORMATI DELLA POSSIBILITÀ DI TALE RESPONSABILITÀ, SARÀ SEMPRE SOGGETTA ALLE SEGUENTI LIMITAZIONI ED ESCLUSIONI:

1. DELL NON SI ASSUME ALCUNA RESPONSABILITÀ (PER CONTRATTO, TORTO O ALTRO) RELATIVAMENTE ALLA SICUREZZA O ALLA RISERVATEZZA DI DATI PRESENTI SULL'APPARECCHIATURA AD ECCEZIONE DELLA DIVULGAZIONE NON AUTORIZZATA DI DATI DI UN'UNITÀ DISCO RIGIDO DEL SISTEMA SULLA QUALE DELL E/O I SUOI FORNITORI DI SERVIZI NON HANNO ESEGUITO CORRETTAMENTE IL PROCESSO DI SANIFICAZIONE DEI DATI PRESSO LA SEDE DEL CLIENTE IN BASE AI PROCESSI DEFINITI NEL PRESENTE DOCUMENTO E SUCCESSIVAMENTE HANNO CERTIFICATO TALE UNITÀ DISCO RIGIDO COME CORRETTAMENTE SANIFICATA NEL RIEPILOGO DELLA SANIFICAZIONE DEI DATI. IN TAL CASO, DELL SARÀ RESPONSABILE NEI CONFRONTI DEL CLIENTE PER I DANNI DIRETTI RISULTANTI DA TALE DIVULGAZIONE FINO A UN IMPORTO NON SUPERIORE, COMPLESSIVAMENTE, ALL'IMPORTO TOTALE DELLE SPESE PAGATE O PAGABILI DAL CLIENTE AI SENSI DELLA PRESENTE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO ENTRO UN ANNO DI CALENDARIO.

LA RESPONSABILITÀ MASSIMA ED ESCLUSIVA DELL (PER CONTRATTO, TORTO O ALTRO) DERIVANTE O RELATIVA A QUALSIASI RICHIESTA PER PERDITA DI COMPONENTI FISICI DI APPARECCHIATURE IN NESSUN CASO SUPERERÀ LA VALUTAZIONE DEL CLIENTE O UN VALORE ALTRIMENTI RAGIONEVOLMENTE DETERMINATO DA DELL IN BASE AI METODI DI VALUTAZIONE STANDARD DEL SETTORE.

Responsabilità generali del Cliente

Autorità per la concessione dell'accesso. Il Cliente conferma e garantisce di aver ottenuto l'autorizzazione sia per il Cliente sia per Dell Technologies Services ad accedere e a utilizzare, in remoto o in sede, il software, l'hardware, i sistemi di proprietà del Cliente o soggetti a licenza, i dati in essi contenuti e tutti i componenti hardware e software inclusi per l'erogazione di questi Servizi. Se il Cliente non dispone ancora di tale autorizzazione, è sua responsabilità ottenerla, a proprie spese, prima di richiedere l'erogazione dei Servizi da parte di Dell Technologies Services.

Divieto di offerta di impiego. Se consentito dalla legge, il Cliente, senza il previo consenso scritto di Dell Technologies Services, non potrà offrire direttamente o indirettamente un impiego ad alcun dipendente di Dell Technologies Services con cui è venuto in contatto in relazione all'esecuzione del Servizio da parte di Dell Technologies Services per un periodo di due anni dalla data riportata sul Modulo d'ordine, a condizione, tuttavia, che la pubblicità generale e altre forme di offerta similmente ampie non costituiscano offerta diretta o indiretta e che sia consentito offrire un impiego a qualsiasi dipendente che è stato licenziato o si è dimesso da Dell Technologies Services prima dell'inizio dei colloqui di lavoro con il Cliente.

Collaborazione da parte del Cliente. Il Cliente riconosce che, senza una puntuale e adeguata collaborazione, Dell Technologies Services non sarà in grado di erogare il Servizio o, se erogato, il Servizio potrebbe essere materialmente modificato o ritardato. Di conseguenza, il Cliente si impegna a fornire prontamente e ragionevolmente tutta la collaborazione necessaria a Dell Technologies Services affinché possa eseguire il Servizio. Se il Cliente non offre una collaborazione adeguata in conformità a quanto sopra indicato, Dell Technologies Services non sarà responsabile della mancata esecuzione del Servizio e il Cliente non avrà diritto ad alcun rimborso.

Obblighi on-site. Se i Servizi richiedono prestazioni on-site, il Cliente fornirà (senza alcun costo aggiuntivo per Dell Technologies Services) accesso libero, sicuro e adeguato alle proprie strutture e al proprio ambiente, tra cui ampio spazio di lavoro, elettricità, dispositivi di sicurezza (se pertinente) e una linea telefonica locale. Il Cliente si impegna altresì a fornire (senza costi aggiuntivi per Dell Technologies Services) un monitor o un display, un mouse (o altro dispositivo di puntamento) e una tastiera funzionanti, qualora non siano già in dotazione al sistema.

Backup dei dati. Il Cliente deve eseguire un backup di tutti i dati, software e programmi esistenti in tutti i sistemi interessati, prima e durante l'erogazione del Servizio. Il Cliente deve creare regolari copie di backup dei dati archiviati in tutti i sistemi interessati, come precauzione contro eventuali guasti, alterazioni o perdite di dati. Dell Technologies Services non sarà responsabile del ripristino o della reinstallazione di eventuali programmi o dati.

Salvo laddove diversamente previsto dalla legislazione locale applicabile, DELL TECHNOLOGIES SERVICES NON AVRÀ ALCUNA RESPONSABILITÀ PER:

- INFORMAZIONI RISERVATE, PROPRIETARIE O PERSONALI.
- DATI, PROGRAMMI O SOFTWARE PERSI O DANNEGGIATI;
- SUPPORTI RIMOVIBILI PERSI O DANNEGGIATI;
- CONFORMITÀ AI REQUISITI DI TERZE PARTI EVENTUALMENTE APPLICABILI AI DATI PRESENTI SULL'APPARECCHIATURA;

- PERDITA DELL'UTILIZZO DI SISTEMI O RETI; E/O
- AZIONI O OMISSIONI DI QUALSIVOGLIA NATURA, NEGLIGENZA INCLUSA, IMPUTABILI A DELL TECHNOLOGIES SERVICES O A FORNITORI DI SERVIZI DI TERZE PARTI.

Garanzie di terze parti. Per l'erogazione di questi Servizi, Dell Technologies Services potrà avere l'esigenza di accedere a componenti hardware o software non prodotti o venduti da Dell Technologies Services. Ciò potrebbe comportare l'annullamento della garanzia di alcuni produttori in caso di intervento sull'hardware o sul software da parte di Dell Technologies Services o di altri soggetti diversi dal produttore. Il Cliente garantisce che l'erogazione dei Servizi da parte di Dell Technologies Services non influirà su tali garanzie o, in caso contrario, dichiara di accettarne le conseguenze. Dell Technologies Services declina qualsiasi responsabilità relativamente alle garanzie di terze parti o alle eventuali conseguenze dei Servizi sulle suddette.

Orari di erogazione del Servizio. In conformità alla legge vigente relativa alle ore lavorative settimanali, il presente Servizio verrà erogato durante i normali orari lavorativi di Dell Technologies Services, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00, ora locale del Cliente, se non diversamente specificato nell'elenco riportato di seguito:

Paese	Orari lavorativi normali di Dell Technologies Services
Saint Kitts, Santa Lucia, Saint Vincent, Trinidad, Isole Vergini, resto dei Caraibi anglofoni	Dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 16:00
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danimarca, El Salvador, Finlandia, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Giamaica, Norvegia, Panama, Porto Rico, Repubblica Dominicana, Suriname, Svezia, Turks e Caicos	Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:00
Australia, Bermuda, Cina, Haiti, Giappone, Antille Olandesi, Nuova Zelanda, Singapore, Thailandia	Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00
Argentina, Brasile, Ecuador, Francia, India, Indonesia, Italia, Corea, Malesia, Messico, Paraguay, Perù, Taiwan, Uruguay	Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00
Bolivia, Cile	Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 19:00
Medio Oriente	Dalla domenica al giovedì dalle 8:00 alle 18:00
Hong Kong	Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:30

Nessuna attività correlata al Servizio verrà effettuata al di fuori del normale orario lavorativo o durante festività locali, salvo laddove diversamente concordato in anticipo per iscritto.

Termini e condizioni dei Servizi

La presente Descrizione del Servizio rappresenta un accordo fra il Cliente (di seguito il "Cliente") e la persona giuridica identificata sul Modulo d'ordine per l'acquisto del presente Servizio (di seguito la "Persona giuridica Dell"). Il presente Servizio è disciplinato e regolato da un accordo quadro distinto per la fornitura di servizi, sottoscritto dal Cliente e dalla Persona giuridica Dell, che autorizza esplicitamente la vendita del Servizio. In assenza di tale accordo, a seconda della sede del Cliente, il Servizio è regolato e disciplinato dalle condizioni commerciali di vendita Dell o dal contratto a cui si fa riferimento nella tabella sottostante (a seconda dei casi, il "Contratto"). Consultare la tabella seguente, in cui sono elencati gli URL per l'identificazione del Contratto valido per la sede del Cliente. Le parti confermano di avere letto tali termini online e accettano di esserne vincolate.

Sede del Cliente	Termini e condizioni applicabili all'acquisto dei Servizi da parte del Cliente	
	Servizi acquistati direttamente dai Clienti	Servizi acquistati dai Clienti tramite un rivenditore autorizzato
Stati Uniti	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canada	Dell.ca/terms (in lingua inglese) Dell.ca/conditions (in lingua franco-canadese)	Dell.ca/terms (in lingua inglese) Dell.ca/conditions (in lingua franco-canadese)
Paesi dell'America Latina e dei Caraibi	Sito web Dell.com locale specifico per Paese o Dell.com/servicedescriptions .*	Le Descrizioni del Servizio e altri documenti relativi ai servizi della Persona giuridica Dell che il Cliente potrebbe ricevere dal venditore non costituiscono un accordo tra il Cliente stesso e la Persona giuridica Dell, ma servono solo a descrivere il contenuto del Servizio che si sta acquistando dal venditore, gli obblighi come destinatario del Servizio e le limitazioni del Servizio stesso. Di conseguenza, ogni riferimento al "Cliente" contenuto nella presente Descrizione del Servizio e in qualsiasi altro documento relativo ai servizi della Persona giuridica Dell deve, in questo contesto, essere inteso come un riferimento al Cliente, mentre ogni riferimento alla Persona giuridica Dell deve essere inteso esclusivamente come un riferimento a una Persona giuridica Dell in qualità di fornitore del Servizio che offre il Servizio per conto del venditore. Il Cliente non avrà alcun rapporto contrattuale diretto con la Persona giuridica Dell relativamente al Servizio qui descritto. Onde evitare equivoci, qualsiasi condizione di pagamento o altra condizione contrattuale che per sua natura è rilevante esclusivamente fra un acquirente e un venditore, non è direttamente applicabile al Cliente e sarà concordata tra il Cliente e il venditore.

Sede del Cliente	Termini e condizioni applicabili all'acquisto dei Servizi da parte del Cliente	
	Servizi acquistati direttamente dai Clienti	Servizi acquistati dai Clienti tramite un rivenditore autorizzato
Asia, Pacifico e Giappone	Sito web Dell.com locale specifico per Paese o Dell.com/servicedescriptions .*	Le Descrizioni del Servizio e altri documenti relativi ai servizi della Persona giuridica Dell che il Cliente potrebbe ricevere dal venditore non costituiscono un accordo tra il Cliente stesso e la Persona giuridica Dell, ma servono solo a descrivere il contenuto del Servizio che si sta acquistando dal venditore, gli obblighi come destinatario del Servizio e le limitazioni del Servizio stesso. Di conseguenza, ogni riferimento al "Cliente" contenuto nella presente Descrizione del Servizio e in qualsiasi altro documento relativo ai servizi della Persona giuridica Dell deve, in questo contesto, essere inteso come un riferimento al Cliente, mentre ogni riferimento alla Persona giuridica Dell deve essere inteso esclusivamente come un riferimento a una Persona giuridica Dell in qualità di fornitore del Servizio che offre il Servizio per conto del venditore. Il Cliente non avrà alcun rapporto contrattuale diretto con la Persona giuridica Dell relativamente al Servizio qui descritto. Onde evitare equivoci, qualsiasi condizione di pagamento o altra condizione contrattuale che per sua natura è rilevante esclusivamente fra un acquirente e un venditore, non è direttamente applicabile al Cliente e sarà concordata tra il Cliente e il venditore.
Europa, Medio Oriente e Africa	<p>Sito web Dell.com locale specifico per Paese o Dell.com/servicedescriptions.*</p> <p>I Clienti che si trovano in Francia, Germania e Regno Unito possono inoltre selezionare di seguito l'URL applicabile:</p> <p>Francia: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Germania: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Regno Unito: Dell.co.uk/terms</p>	Le Descrizioni del Servizio e altri documenti relativi ai servizi della Persona giuridica Dell che il Cliente potrebbe ricevere dal venditore non costituiscono un accordo tra il Cliente stesso e la Persona giuridica Dell, ma servono solo a descrivere il contenuto del Servizio che si sta acquistando dal venditore, gli obblighi come destinatario del Servizio e le limitazioni del Servizio stesso. Di conseguenza, ogni riferimento al "Cliente" contenuto nella presente Descrizione del Servizio e in qualsiasi altro documento relativo ai servizi della Persona giuridica Dell deve, in questo contesto, essere inteso come un riferimento al Cliente, mentre ogni riferimento alla Persona giuridica Dell deve essere inteso esclusivamente come un riferimento a una Persona giuridica Dell in qualità di fornitore del Servizio che offre il Servizio per conto del venditore. Il Cliente non avrà alcun rapporto contrattuale diretto con la Persona giuridica Dell relativamente al Servizio qui descritto. Onde evitare equivoci, qualsiasi condizione di pagamento o altra condizione contrattuale che per sua natura è rilevante esclusivamente fra un acquirente e un venditore, non è direttamente applicabile al Cliente e sarà concordata tra il Cliente e il venditore.

* I clienti possono accedere al sito web locale Dell.com semplicemente tramite Dell.com da un computer connesso a Internet nella propria area geografica o scegliendo tra le diverse opzioni nella sezione "Choose a Region/Country" (Scegli Regione/Paese) del sito web di Dell all'indirizzo Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Il Cliente accetta inoltre che rinnovando, modificando, estendendo o proseguendo l'utilizzo del Servizio oltre il termine iniziale, il Servizio sarà soggetto alla Descrizione del Servizio in vigore in quel momento, consultabile all'indirizzo Dell.com/serviceDescriptions.

In caso di incompatibilità tra i termini di uno qualsiasi dei documenti che costituiscono il Contratto, i documenti prevarranno secondo il seguente ordine: (i) la presente Descrizione del servizio; (ii) il Contratto; (iii) il Modulo d'ordine. I termini prevalenti verranno interpretati il più possibile alla lettera per risolvere l'incompatibilità, preservando al contempo il maggior numero di termini non incompatibili, tra cui le disposizioni non incompatibili all'interno dello stesso paragrafo, della stessa sezione o della stessa sottosezione.

Effettuando un ordine per i Servizi, la ricezione dei Servizi, l'utilizzo dei Servizi o dei componenti software associati oppure facendo clic sul pulsante o selezionando la casella "I Agree" (Accetto) sul sito web Dell.com o DellEMC.com (in base all'acquisto) o su un'interfaccia software o Internet di Dell Technologies, il Cliente accetta di essere vincolato alla presente Descrizione del servizio e ai contratti ivi inclusi per riferimento. Se il Cliente sottoscrive la Descrizione del servizio per conto di un'azienda o di un'altra persona giuridica, dichiara di essere autorizzato a vincolare tale entità alla Descrizione del servizio, nel qual caso il termine "Cliente" indica tale entità. In alcuni Paesi, ai Clienti potrebbe essere richiesto di presentare un Modulo d'ordine firmato, oltre a ricevere la Descrizione del servizio.

Termini e condizioni aggiuntivi

1. Durata del Servizio. Il periodo di validità della presente Descrizione del servizio ha inizio alla data indicata sul Modulo d'ordine e prosegue per tutta la durata ("**Termine**") indicata su tale modulo. A seconda dei casi, il numero di sistemi, licenze, installazioni, deployment, endpoint gestiti o utenti finali per cui il Cliente ha acquistato uno o più Servizi, la tariffa o il prezzo e il Termine applicabili per ciascun Servizio sono indicati sul Modulo d'ordine del Cliente. Salvo laddove diversamente concordato in forma scritta tra Dell Technologies Services e il Cliente, l'acquisto dei Servizi coperti dalla presente Descrizione del servizio deve avvenire esclusivamente a scopo di utilizzo interno da parte del Cliente e non a scopo di rivendita o ai fini di un centro servizi.

2. Importanti informazioni aggiuntive

- A. Riprogrammazione.** Una volta stabilita la data del presente Servizio, ogni variazione dovrà essere comunicata almeno 2 giorni lavorativi prima della data prevista. Se il Cliente ripianifica il Servizio prima dei 2 giorni lavorativi dalla data prevista, viene applicata una tariffa di ripianificazione non superiore al 25% del prezzo dei Servizi. Il Cliente deve confermare qualsiasi riprogrammazione del Servizio almeno 2 giorni lavorativi prima dell'inizio dello stesso.
- B. Pagamento per l'hardware acquistato con i Servizi.** Salvo diverso accordo scritto, in nessun caso il pagamento dei componenti hardware dipende dalle prestazioni o dall'erogazione dei Servizi acquistati contestualmente.
- C. Limiti commercialmente ragionevoli all'ambito del Servizio.** È possibile che Dell Technologies Services rifiuti di fornire il Servizio qualora, a sua ragionevole discrezione a livello commerciale, ciò comporti un rischio non ragionevole per Dell Technologies Services o per i fornitori di Servizi Dell Technologies Services, oppure nel caso in cui il Servizio richiesto non rientri nell'ambito del Servizio stesso. Dell Technologies Services non è responsabile della mancata o ritardata esecuzione del Servizio dovuta a cause indipendenti dal proprio controllo, inclusa l'incapacità del Cliente di attenersi agli obblighi di cui alla presente Descrizione del servizio.
- D. Servizi opzionali.** Dell Technologies Services può mettere in vendita alcuni servizi opzionali (tra cui supporto al momento del bisogno, installazione, consulenza, servizi gestiti, Professional Services e servizi di supporto o di formazione), che variano in base alla sede del Cliente. I servizi opzionali potrebbero richiedere la stipula di un contratto separato con Dell Technologies Services. In assenza di tale contratto, i Servizi opzionali vengono forniti in base alla presente Descrizione del servizio.
- E. Cessione e subappalto.** Dell Technologies Services può subappaltare il presente Servizio e/o cedere la presente Descrizione del Servizio a fornitori di servizi di terze parti qualificati che eseguiranno il Servizio per conto di Dell Technologies Services.
- F. Cancellazione.** Entro il Termine previsto, Dell Technologies Services può cancellare il presente Servizio in qualsiasi momento per uno dei motivi seguenti:
- il Cliente non corrisponde il prezzo totale del Servizio conformemente ai termini della fattura;
 - il Cliente ha comportamenti offensivi, minacciosi o rifiuta di collaborare con l'analista o il tecnico inviato on-site o
 - il Cliente non rispetta tutti i termini e le condizioni stabiliti nella presente Descrizione del servizio.

Nel caso in cui il Servizio venga cancellato, Dell Technologies Services invierà al Cliente un avviso scritto di cancellazione all'indirizzo indicato sulla fattura. L'avviso includerà il motivo della cancellazione e la relativa data di validità. La cancellazione non potrà avvenire prima di dieci (10) giorni dalla data d'invio dell'avviso di cancellazione al Cliente da parte di Dell Technologies Services, a meno che le leggi locali non prevedano altre disposizioni di cancellazione che non possono essere modificate per contratto. Qualora Dell Technologies Services decidesse di cancellare il presente Servizio sulla base di questo paragrafo, il Cliente non avrà diritto ad alcun rimborso delle commissioni corrisposte o dovute a Dell Technologies Services.

G. Limitazioni geografiche e trasferimento. Il Servizio non è disponibile in tutte le località. Le opzioni del Servizio (inclusi i livelli di servizio, gli orari del supporto tecnico e i tempi di risposta on-site) variano a seconda delle aree geografiche e alcune di esse potrebbero non essere disponibili nel luogo di residenza del Cliente. In tal caso, è necessario richiedere i dettagli al proprio responsabile vendite.

© 2022 Dell Inc. Tutti i diritti riservati. Marchi e nomi commerciali possono essere utilizzati nel presente documento sia in riferimento alle aziende che rivendicano i marchi e i nomi sia ai prodotti stessi. È possibile ottenere su richiesta una copia cartacea dei termini e delle condizioni di vendita di Dell.