



## Descrizione del servizio

---

### Dell APEX PC as-a-Service (PCaaS)

## Introduzione

Dell è lieta di offrire Dell APEX PC as-a-Service (di seguito "PCaaS" o i "Servizi") in conformità alla presente Descrizione del servizio (di seguito la "Descrizione del servizio"). PCaaS comprende una combinazione di hardware, software e servizi aggregati in una soluzione di finanziamento offerta a un unico prezzo mensile per postazione. PCaaS presenta una struttura flessibile che permette ai Clienti (come definito in seguito nel presente documento) di personalizzare il tipo di hardware e software, nonché il livello di servizi in base al proprio ambiente. Oltre a garantire flessibilità nella scelta di hardware, software e servizi, PCaaS assicura un finanziamento flessibile attraverso un accordo separato con Dell Financial Services (di seguito "Accordo DFS"). Le opzioni di finanziamento flessibile<sup>1</sup> indicate nell'Accordo DFS sono disponibili su richiesta.

Il preventivo, il modulo d'ordine o altro modulo di fattura o conferma d'ordine stabilito di comune accordo (a seconda dei casi, di seguito "Modulo d'ordine") includono il nome dei Servizi e le opzioni di assistenza acquistate dal Cliente. La presente Descrizione del servizio illustra tutti gli obblighi e le responsabilità relativi al Servizio rispettivamente di Dell e del Cliente, inclusi eventuali altri servizi applicabili. Per ulteriore assistenza o per richiedere una copia dei contratti di assistenza, contattare il supporto tecnico Dell o il proprio responsabile vendite.

## Ambito dei Servizi

PCaaS include una combinazione di hardware, software e servizi che riguardano il deployment, il supporto, la gestione e il recupero degli asset. A tali Servizi corrispondono descrizioni univoche pubblicate sulla pagina [www.dell.com/servicecontracts/global](http://www.dell.com/servicecontracts/global). Il Cliente ha la possibilità di selezionare il livello di questi servizi più adatto alle esigenze del ciclo di vita dei propri personal computer (PC). Alcune delle opzioni di assistenza selezionate possono richiedere l'applicazione di una descrizione del servizio, nella quale verranno fornite ulteriori informazioni relative all'erogazione di un determinato servizio.

<sup>1</sup> Alcune opzioni di deployment, comprese le versioni di ProDeploy, non sono applicabili a dispositivi Dell Latitude Chrome Enterprise.

## Opzioni di finanziamento

La parte di PCaaS dedicata al finanziamento offrirà tre funzioni opzionali che aumentano la flessibilità per il Cliente e differenziano PCaaS da un tipico accordo di leasing per l'hardware.

**Flessibilità verso l'alto:** questa funzione consente al Cliente di aggiungere unità (PC) in qualsiasi momento nel periodo di validità dell'Accordo DFS originale. Questa opzione richiede un nuovo ordine di acquisto (PO) e una nuova pianificazione e prevede un accordo separato rispetto all'Accordo DFS originale. Ad esempio, se il Cliente aggiungesse 500 nuovi PC a metà del periodo di validità di un Accordo DFS di 36 mesi, i 500 nuovi PC comporterebbero un nuovo impegno singolo di 36 mesi aggiuntivi.

**Flessibilità verso il basso:** questa funzione consente al Cliente di ridurre di un importo predeterminato il numero complessivo di unità (PC) stabilito contrattualmente, senza incorrere in penali o commissioni, mantenendo lo stesso prezzo mensile per unità per tutta la durata dell'Accordo DFS. Questa opzione può essere esercitata solo dopo la metà del periodo di validità del corrispondente Accordo DFS (ad esempio, dopo il diciottesimo mese per un periodo di validità 36 mesi). La cifra in percentuale che il Cliente potrà "flettere verso il basso" deve essere fissata al momento della sottoscrizione iniziale dell'Accordo DFS e sarà specificata nello stesso. DFS richiede, inoltre, un periodo minimo di impegno che il Cliente deve rispettare prima di avvalersi dell'opzione di flessibilità verso il basso delle unità. Tale termine minimo sarà stabilito nell'Accordo DFS. La flessibilità verso il basso non è disponibile in tutti i Paesi. Dell APEX PCaaS è disponibile in più di 50 Paesi in Nord America, EMEA e APJ. La disponibilità delle opzioni di finanziamento flessibile potrebbe variare in base al Paese. Per ulteriori informazioni, contatta il responsabile Dell Financial Services.

**Upgrade di metà periodo:** questa opzione è una combinazione delle opzioni di flessibilità verso l'alto e verso il basso. Gli upgrade di metà periodo devono essere determinati all'inizio dell'Accordo DFS e seguire le stesse regole di cui sopra (ad esempio, se il Cliente decide di usufruire dell'opzione di flessibilità verso l'alto, le regole applicabili di cui sopra rimangono valide). Fermo restando quanto indicato in precedenza, le opzioni di flessibilità verso il basso non sono disponibili in tutti i Paesi. Dell APEX PCaaS è disponibile in più di 50 Paesi in Nord America, EMEA e APJ. La disponibilità delle opzioni di finanziamento flessibile potrebbe variare in base al Paese. Per ulteriori informazioni, contatta il responsabile Dell Financial Services.

## Services Delivery Manager PCaaS (per clienti con 300 o più unità PCaaS)

Agli account dei Clienti che soddisfano i requisiti minimi per le unità (definiti di seguito) viene assegnato un Services Delivery Manager (SDM) PCaaS. L'SDM sarà il contatto del Cliente o del Partner designato dal Cliente (come definito in seguito nel presente documento) per tutti gli aspetti correlati al Servizio. L'SDM supervisionerà una serie di progetti relativi al ciclo di vita dei PC basati sulle descrizioni dei servizi associate e/o sulle descrizioni dei servizi per migliorare l'esperienza complessiva del ciclo di vita dei PC del Cliente offerta da Dell.

### Requisiti minimi:

- 1) 300 PC concessi in leasing entro 90 giorni dall'acquisizione del Servizio e
- 2) Durata minima del servizio di 12 mesi.

Se il Cliente non riesce a soddisfare uno dei requisiti minimi elencati sopra, l'SDM può essere rimosso a esclusiva discrezione di Dell. Fermo restando quanto indicato in precedenza, Dell può, a sua esclusiva discrezione, decidere di rinunciare all'applicazione dei requisiti minimi per le unità per consentire al Cliente di ripristinare i propri requisiti minimi per le unità oltre i 90 giorni; tuttavia, tale rinuncia non impedisce a Dell di applicare tali requisiti minimi in futuro.

La disponibilità del servizio SDM è dal lunedì al venerdì, escluse le festività, durante il normale orario lavorativo (come definito in seguito nel presente documento). L'Orario lavorativo varia da Paese a Paese o da regione a regione, in base al luogo di residenza del Services Delivery Manager (SDM). Il supporto fuori orario di lavoro può essere fornito da altre risorse a discrezione di Dell. La sede dell'SDM viene assegnata durante l'onboarding in base alle aree di servizio preferite dai Clienti e alla disponibilità del personale.

## Aree di assistenza SDM PCaaS

In questa sezione sono descritte determinate fasi, tappe fondamentali e attività che verranno supervisionate, facilitate e/o coordinate dall'SDM, secondo quanto stabilito nella presente Descrizione del servizio, nelle altre descrizioni dei servizi applicabili e/o descrizioni dei servizi eseguiti.

### Fase di onboarding/kickoff

- Facilitazione e conduzione del kickoff meeting:
  - Esame e conferma dei requisiti del Cliente e delle descrizioni del servizio
  - Identificazione/introduzione dei punti di contatto e delle entità interessate PCaaS
  - Revisione del processo del ciclo di vita PCaaS
- Definizione della governance del programma e delle regole di ingaggio
- Supervisione e conferma dell'onboarding degli strumenti online e self-service Dell (ad esempio, TechDirect, MyDFS, SupportAssist, ecc.)

### Fase di transizione

Gli obiettivi della fase di transizione sono la progettazione, la creazione e l'implementazione di una soluzione ripetibile di configurazione, deployment e recupero degli asset PCaaS in base alla presente Descrizione del servizio, ad altre descrizioni del servizio applicabili e/o alle descrizioni dei servizi eseguiti. Le tappe e le attività fondamentali includono:

- Supervisione dei progetti relativi al ciclo di vita dei PC, tra cui:
  - Imaging, configurazione e servizi in fabbrica
  - Servizi di pianificazione ed esecuzione del deployment
- Garantire la visibilità e il reporting degli ordini
- Fornire l'Executive Summary (ad esempio, stato, tappe fondamentali di alto livello, rischi, problemi, azioni, ecc.)
- Assistenza nella pianificazione dell'upgrade delle opzioni di flessibilità verso l'alto, verso il basso e di medio termine (in base alle esigenze)
- Assistenza per il recupero degli asset a fine periodo e la pianificazione dell'aggiornamento

## Fase di stabilità

Dopo la fase di transizione, il programma passa allo stato di stabilità. Durante questa fase, l'SDM coordinerà e faciliterà lo stato di PCaaS e le riunioni di governance su base mensile o trimestrale (o su base reciprocamente concordata dalle parti). Le tappe e le attività fondamentali includono:

- Fornire l'Executive Summary PCaaS (ad esempio, stato, tappe fondamentali di alto livello, rischi, problemi, azioni, ecc.)
- Report su stato e smaltimento degli asset PCaaS (volume, sede, fine periodo, ecc.)
- Previsione hardware PCaaS fornita dal Cliente
- Sforzi ragionevoli dal punto di vista commerciale per la segnalazione di incidenti, spedizioni e riepilogo della garanzia<sup>3</sup>

## Fase di fine periodo

Durante la fase di fine periodo, l'SDM coordinerà e faciliterà le attività di recupero e aggiornamento degli asset in base agli Asset Recovery Services e al piano di fine periodo. Le tappe e le attività fondamentali includono:

- Offrire al Cliente o al partner un elenco degli asset per la pianificazione di fine periodo
- Offrire assistenza per la pianificazione dell'eliminazione dei dati e del recupero degli asset per il Cliente, ove applicabile
- Coordinare, insieme al team di recupero degli asset, l'esecuzione dell'eliminazione e del ripristino dei dati e rilascio del certificato di sanificazione

## Responsabilità del Cliente

- Nominare un soggetto che funga da unico punto di contatto PCaaS e sia responsabile della collaborazione con l'SDM per facilitare le attività PCaaS
- Informare Dell con ragionevole preavviso in caso di modifiche ai requisiti minimi previsti per le unità, di ritardi e modifiche ai Servizi
- Fornire previsioni relative agli asset hardware PCaaS a intervalli di tempo concordati
- Mettere a disposizione informazioni e aggiornamenti sullo stato dei Servizi svolti dal Cliente o da vendor di terze parti sugli asset PCaaS
- Monitoraggio e reporting degli asset PCaaS non concessi in leasing tramite partner affiliati a DFS o DFS
- Monitoraggio e reporting degli asset PCaaS acquistati da terze parti
- Ottenere o fornire approvazioni preventive e definitive dei principali risultati finali previsti per ciascuna tappa fondamentale entro un periodo di tempo concordato
- Fornire la documentazione necessaria, l'accesso agli esperti in materia e ad altre risorse in modo tempestivo per facilitare l'erogazione dei servizi PCaaS, come ragionevolmente richiesto da Dell e ove appropriato

## Eccezioni al servizio

- La fornitura dei Servizi non include lo sviluppo di proprietà intellettuale creata unicamente e specificatamente per il Cliente
- La disponibilità del servizio PCaaS può variare in base a sede e regione. È consigliabile che il Cliente contatti il team di vendita Dell o l'SDM per conoscere la disponibilità, le limitazioni e le variazioni specifiche per sede e regione
- Per i clienti che operano in più Paesi, è possibile assegnare un SDM regionale per facilitare le attività dell'SDM a livello locale

<sup>3</sup> Se i servizi di supporto includono ProSupport Plus, consultare la relativa descrizione del servizio.

- Ulteriori dipendenze dell'SDM:
  - Si applica soltanto ai servizi forniti da Dell e non include i servizi acquistati e forniti da terze parti
  - Si applica solo agli asset finanziati concessi in leasing tramite partner affiliati a DFS o DFS (contattare il rappresentante DFS)
  - Può variare a seconda delle operazioni Dell in un determinato Paese e della disponibilità dei vari servizi
- Servizi non forniti dall'SDM:
  - Preventivi o vendite di prodotti e servizi
  - Comunicazioni o contatti diretti con gli utenti finali
  - Supporto tecnico, risoluzione dei problemi o attività di diagnostica (vedere il contratto di assistenza a livello di supporto)
  - Servizi su asset non PCaaS
  - Qualsiasi altro servizio non espressamente menzionato nella presente Descrizione del servizio

## Termini e condizioni dei Servizi Dell

La presente Descrizione del servizio rappresenta un accordo fra il Cliente o il Partner da questi designato (il "Cliente" o il Partner da questi designato) e l'entità Dell identificata sulla fattura di acquisto del Servizio. Il presente Servizio è disciplinato e regolato da un contratto quadro per la prestazione di servizi sottoscritto separatamente fra il Cliente o un Partner da questi designato e Dell Financial Services, nel quale si 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 Dell	
	Clienti che acquistano direttamente da Dell	Clienti che acquistano tramite un rivenditore autorizzato Dell
Stati Uniti	<a href="http://www.dell.com/CTS">http://www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">http://www.dell.com/CTS</a>
Canada	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (in lingua inglese) <a href="http://www.dell.ca/conditions">http://www.dell.ca/conditions</a> (in lingua francese canadese)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (in lingua inglese) <a href="http://www.dell.ca/conditions">http://www.dell.ca/conditions</a> (in lingua francese canadese)
Paesi dell'America Latina e dei Caraibi	Sito web locale <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> specifico del Paese oppure <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">http://www.dell.com/servicedescriptions/global</a>	Sito web locale <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> specifico del Paese oppure <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">http://www.dell.com/servicedescriptions/global</a>
Asia, Pacifico e Giappone	Sito web locale <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> specifico del Paese oppure <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">http://www.dell.com/servicedescriptions/global</a>	Le Descrizioni del servizio e gli altri documenti relativi ai servizi Dell che il Cliente può ricevere dal venditore non costituiscono un contratto tra il Cliente e Dell, ma si limitano a descrivere il contenuto del Servizio che il Cliente acquista dal venditore, i suoi obblighi come destinatario del Servizio e i limiti e le restrizioni del Servizio stesso. Di conseguenza, ogni riferimento al "Cliente" contenuto nella presente Descrizione del servizio e in qualsiasi altro documento relativo ai servizi Dell deve, in questo contesto, essere inteso come un riferimento al Cliente, mentre ogni riferimento a Dell deve essere inteso esclusivamente come un riferimento a Dell in qualità di fornitore di servizi che offre il Servizio per conto del venditore del Cliente. Il Cliente non avrà alcun rapporto contrattuale diretto con Dell relativamente al Servizio descritto in tali documenti. 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 (EMEA)	Sito web locale <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> specifico del Paese oppure <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">http://www.dell.com/servicedescriptions/global</a>  I Clienti che si trovano in Francia, Germania e Regno Unito possono inoltre selezionare di seguito l'URL applicabile: Francia: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Germania: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> Regno Unito: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">http://www.dell.co.uk/terms</a>	Le Descrizioni del servizio e gli altri documenti relativi ai servizi Dell che il Cliente può ricevere dal venditore non costituiscono un contratto tra il Cliente e Dell, ma si limitano a descrivere il contenuto del Servizio che il Cliente acquista dal venditore, i suoi obblighi come destinatario del Servizio e i limiti e le restrizioni del Servizio stesso. Di conseguenza, ogni riferimento al "Cliente" contenuto nella presente Descrizione del servizio e in qualsiasi altro documento relativo ai servizi Dell deve, in questo contesto, essere inteso come un riferimento al Cliente, mentre ogni riferimento a Dell deve essere inteso esclusivamente come un riferimento a Dell in qualità di fornitore di servizi che offre il Servizio per conto del venditore del Cliente. Il Cliente non avrà alcun rapporto contrattuale diretto con Dell relativamente al Servizio descritto in tali documenti. 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 <http://www.dell.com> semplicemente tramite <http://www.dell.com> da un computer collegato a Internet nella propria area geografica o scegliendo tra le diverse opzioni nella sezione Regione/Paese sul sito web Dell disponibile all'indirizzo <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Il Cliente riconosce che in caso di rinnovo, modifica, estensione o prosecuzione nell'utilizzo del Servizio oltre il termine inizialmente stabilito, il Servizio sarà soggetto alla Descrizione del Servizio valida in quel momento, consultabile all'indirizzo [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global). Se un termine qualsiasi della presente Descrizione del servizio è in conflitto con un termine qualsiasi del Contratto, i termini della Descrizione del servizio hanno la precedenza, ma esclusivamente per il conflitto specifico e non possono essere letti o intesi come sostitutivi di altri termini del Contratto che non siano esplicitamente contraddetti dalla presente Descrizione del servizio.

Con l'invio di 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 "Accetto" sul sito web Dell.com in relazione all'acquisto o su un'interfaccia software o Internet di Dell, 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.

**Privacy:** Dell si impegna a trattare qualsiasi informazione personale raccolta tramite questa Descrizione del servizio in conformità all'Informativa sulla privacy Dell Technologies della giurisdizione applicabile, disponibile all'indirizzo <http://www.dell.com/localprivacy> e incorporata come riferimento.

## Responsabilità generali del Cliente

### Autorità a concedere l'accesso

Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto l'autorizzazione sia per il Cliente sia per Dell ad accedere, da remoto o personalmente, al software, all'hardware, ai sistemi di proprietà del Cliente o soggetti a licenza, ai dati in essi contenuti e a tutti i componenti hardware e software inclusi e a utilizzarli 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.

### Astensione da contatti finalizzati all'assunzione

In assenza del previo consenso scritto di Dell, il Cliente non potrà, direttamente o indirettamente, offrire un impiego ad alcun dipendente Dell (o dipendente di un fornitore di servizi di terze parti che eroga i Servizi per conto di Dell) con cui è venuto in contatto in relazione all'erogazione del Servizio da parte di Dell per un periodo di due anni dalla scadenza della durata riportata nel Modulo d'ordine; tuttavia, a condizione che gli annunci generali e altre forme di sollecitazione analogamente generiche non costituiscano sollecitazione diretta o indiretta ai sensi del presente documento, al Cliente è consentito offrire un impiego a qualsiasi dipendente che sia stato licenziato o si sia dimesso dal suo lavoro presso Dell prima dell'inizio dei colloqui di lavoro con il Cliente.

### Collaborazione da parte del Cliente

Il Cliente riconosce che, in assenza di una tempestiva e adeguata collaborazione, Dell non sarà in grado di erogare il Servizio o, qualora venga erogato, il Servizio potrebbe essere sostanzialmente modificato o ritardato. Di conseguenza, il Cliente o il **Partner da questi designato** si adopererà tempestivamente per fornire in misura ragionevole tutta la collaborazione necessaria affinché Dell possa erogare il Servizio. Se il Cliente non offre una collaborazione adeguata in conformità a quanto sopra indicato, Dell non sarà responsabile della mancata erogazione del Servizio e il Cliente non avrà diritto ad alcun rimborso.

### Obblighi in loco

Se i Servizi richiedono prestazioni in loco, il Cliente fornirà (senza alcun costo aggiuntivo per Dell) accesso libero, sicuro e adeguato alle proprie strutture e al proprio ambiente, tra cui ampio spazio di lavoro, elettricità, dispositivi di sicurezza (se applicabili) e una linea telefonica locale. Deve fornire anche (senza costi aggiuntivi per Dell) un monitor o un display, un mouse (o altro dispositivo di puntamento) e una tastiera, qualora non siano già in dotazione con il 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 è tenuto a creare regolari copie di backup dei dati archiviati in tutti i sistemi interessati, come precauzione contro eventuali guasti, alterazioni o perdite di dati.

## **DELL DECLINA QUALSIASI RESPONSABILITÀ RELATIVAMENTE A:**

- **INFORMAZIONI RISERVATE, PROPRIETARIE O PERSONALI;**
- **DATI, PROGRAMMI O SOFTWARE PERSI O DANNEGGIATI;**
- **SUPPORTI RIMOVIBILI PERSI O DANNEGGIATI;**
- **PERDITA DELL'UTILIZZO DI SISTEMI O RETI; E/O**
- **AZIONI OD OMISSIONI DI QUALSIVOGLIA NATURA, NEGLIGENZA INCLUSA, IMPUTABILI A DELL O A FORNITORI DI SERVIZI DI TERZE PARTI.**

Dell non sarà responsabile del ripristino o della reinstallazione di eventuali programmi o dati.

### **Garanzie di terze parti**

Per l'erogazione dei Servizi, Dell potrebbe avere l'esigenza di accedere a componenti hardware o software di terze parti. Le garanzie di alcuni produttori possono perdere validità qualora Dell o qualsiasi altra entità diversa dal produttore stesso esegua modifiche dell'hardware o del software. Il Cliente garantisce che l'erogazione dei Servizi da parte di Dell non influirà su tali garanzie o, in caso contrario, dichiara di accettarne le conseguenze. Dell declina qualsiasi responsabilità relativamente alle garanzie di terze parti o alle eventuali conseguenze dei Servizi sulle suddette garanzie.