

Descrizione del Servizio

Dell Configuration Services

Introduzione al Contratto di servizio

I Dell Configuration Services (individualmente “Servizio” o “Configuration Service” e collettivamente “Configuration Services” or “Servizi”) rappresentano un portafoglio di servizi che includono: impostazioni hardware e software, impostazioni del sistema operativo, caricamento dell'immagine software, installazione dell'applicazione, provisioning dei dispositivi, reporting degli asset, identificazione ed etichettatura degli asset e integrazione dei componenti hardware con i nuovi notebook Dell Precision™, Dell OptiPlex™, Dell Latitude™, Dell XPS™ e i sistemi Dell PowerEdge™ (“Sistemi supportati da Dell”) al momento della loro creazione. Chromebook™ Enterprise Enrollment supporta i notebook Dell Chromebook™.

Oggetto del Contratto di servizio

I Configuration Services sono offerti da Dell per i Sistemi supportati da Dell e includono a titolo esemplificativo:

1. Imaging Services (servizi personalizzati in dettaglio nell'Allegato dei servizi (1))
2. Asset Tagging Services (servizi personalizzati in dettaglio nell'Allegato dei servizi (2))
3. Asset Reporting Services (servizi personalizzati in dettaglio nell'Allegato dei servizi (3))
4. Hardware Configuration Services (servizi personalizzati in dettaglio nell'Allegato dei servizi (4))
5. Software Configuration Services (servizi personalizzati in dettaglio nell'Allegato dei servizi (5))
6. Standard Configuration Services (in dettaglio nell'Allegato dei servizi (6))
7. Chromebook Enterprise Enrollment (in dettaglio nell'Allegato dei servizi personalizzati (7))
8. Factory Provisioning (in dettaglio nell'Allegato dei servizi (8))
9. Connected Configuration (in dettaglio nell'Allegato dei servizi (9))
10. Connected Provisioning (in dettaglio nell'Allegato dei servizi (10))
11. Servizio Ready Image (in dettaglio nell'Allegato dei servizi (11)).

Nota: gli Allegati dei servizi della presente descrizione includono le specifiche di ciascun Configuration Service offerto da Dell. Solo gli Allegati dei servizi per i Configuration Services identificati nella fattura, nella conferma dell'ordine o nell'ordine di acquisto del Cliente sono validi per l'acquisto specifico del Cliente.

Il Cliente può acquistare uno o più dei suddetti Configuration Services da Dell sulla base di una tariffa per sistema da concordare fra le parti. In molti casi, questi servizi possono essere erogati solo una volta o vengono forniti solo nell'ambiente di produzione reale. Pertanto, tali servizi non possono essere erogati nuovamente in caso di restituzione/sostituzione dei sistemi/componenti o di evento di servizio. I Configuration Services specifici che il Cliente acquista e il relativo prezzo devono essere riportati sulla fattura del Cliente, nella conferma dell'ordine o nell'ordine di acquisto. Acquistando i Servizi da Dell, il Cliente accetta di vincolarsi a tutti i termini e le condizioni stabilite nella Descrizione del Servizio, inclusi gli Allegati dei servizi applicabili e l'Accordo Quadro dei servizi o i termini di vendita di Dell per i clienti commerciali, disponibili su www.Dell.com/terms (se applicabile).

Servizi opzionali

Ciascun Configuration Service attualmente disponibile è descritto in dettaglio negli Allegati dei servizi alla presente Descrizione del Servizio. Servizi aggiuntivi (inclusi servizi opzionali o servizi di consulenza, gestiti, professionali, di supporto o formazione correlati) possono essere disponibili per l'acquisto contattando Dell. Per i servizi aggiuntivi è necessario un Contratto di Servizio separato firmato da Dell e dal Cliente.



Responsabilità del Cliente

Per ciascun Configuration Service ordinato dal Cliente in base alle presenti condizioni, il Cliente dovrà:

- Fornire a Dell l'accesso al personale del Cliente in modo che collabori all'approvvigionamento e all'erogazione dei Configuration Services.
- Acquisire tutto l'insieme di licenze, diritti, attestati normativi necessari e altre eventuali autorizzazioni necessarie relativamente al software di terze parti (esclusa la licenza del sistema operativo OEM fornita da Dell come parte della vendita delle piattaforme hardware supportate) o altri elementi di terze parti, in modo che Dell possa erogare i Configuration Services.
- Se del caso¹, completare, verificare l'accuratezza, approvare e restituire il Modulo delle specifiche tecniche.
- Quando applicabile, fornire la Certificazione di conformità per l'esportazione di immagini firmata a Dell e/o fornire qualsiasi ragionevole assistenza su sollecitazione di Dell ai fini dell'ottenimento della licenza per l'esportazione necessaria per eseguire i Configuration Services.
- Certificare che qualsiasi prodotto di terze parti (immagini o altro, come definito di seguito) fornito a Dell non contenga informazioni personali.
- Se del caso², ordinare un'Unità di revisione o accedere mediante il servizio Online First Article (OFA) di Dell (la cui disponibilità varia in base all'area geografica) ai fini dell'ispezione e dell'approvazione in base ai Configuration Service acquistati ("Unità di revisione del Cliente"). Utilizzando il servizio OFA, il Cliente accetta un processo di revisione della configurazione della durata di due giorni lavorativi. Il Cliente avrà a disposizione un accesso protetto che scadrà alle ore 23:59 (ora locale del Cliente) del secondo giorno.

Qualora il Cliente decida di non ordinare un'Unità di revisione, è probabile che eventuali versioni di applicazione non abbinata, conflitti di gestione dei dispositivi o altri problemi di prestazioni dei Configuration Services, siano replicati su tutti i sistemi forniti da Dell al Cliente. L'erogazione continuata di Dell dei Servizi e/o del trattamento degli ordini del Cliente in base ai termini della presente Descrizione del Servizio o all'Accordo Quadro dei servizi pertinente o all'ordine di acquisto Dell, esonera Dell da ogni responsabilità per eventuali problemi che il Cliente avrebbe potuto ragionevolmente evitare ordinando e convalidando i Configuration Services su un'Unità di revisione.

Termini e condizioni

Progetto per i Configuration Services. La fornitura di alcuni Configuration Services da parte di Dell viene realizzata mediante lo sviluppo e la gestione di un "Progetto per i Configuration Services"³. Ciascun ordine dei Configuration Services eseguito dal Cliente unitamente all'acquisto di un nuovo Sistema supportato da Dell potrebbe essere gestito da Dell come un Progetto per i Configuration Services distinto. Se il Cliente ordina più Configuration Services unitamente all'acquisto dei nuovi Sistemi supportati da Dell, questi potrebbero essere riuniti sotto un unico Progetto per i Configuration Services; se applicabile, ove tipi di sistema specifici non consentono di combinare i Progetti di configurazione, saranno trattati come Progetti per i Configuration Services distinti. Ciascun Progetto per i Configuration Services potrebbe essere descritto in un Modulo delle specifiche tecniche o Dichiarazione di lavoro che il Cliente rivedrà e approverà prima dell'erogazione dei Configuration Services. Le modifiche del Cliente a un Progetto per i Configuration Services esistente (fra cui l'aggiunta di nuovo hardware, immagini, applicazioni, periferiche e documenti, l'importazione di un'immagine su un nuovo sistema operativo o l'applicazione di un'immagine a un altro Sistema supportato da Dell), saranno trattate come Progetto per i Configuration Services distinto.

¹ Se il Cliente acquista gli Standard Configuration Services ai sensi dell'allegato 6, non riceverà il Modulo delle specifiche tecniche per quell'ordine.

² Se il Cliente acquista gli Standard Configuration Services ai sensi dell'allegato 6, non riceverà il Modulo delle specifiche tecniche per quell'ordine.

³ Se il Cliente acquista gli Standard Configuration Services ai sensi dell'allegato 6, l'erogazione dei Servizi non sarà un Progetto per i Configuration Services.



Partner Dell. Ai fini dell'esecuzione dei Configuration Services, Dell può utilizzare società affiliate e subappaltatori. I Configuration Services possono essere erogati fuori dal Paese di residenza del Cliente e/o di Dell. Di tanto in tanto, Dell può modificare la sede in cui vengono eseguiti i Configuration Services e/o la parte che esegue i Servizi. Tuttavia, la responsabilità di erogazione dei Configuration Services al Cliente rimarrà a carico di Dell.

Partner del Cliente. Il Cliente può usare terze parti (ad es. subappaltatori, agenti, integratori di sistema e/o partner di canale) per essere rappresentato e collaborare con Dell per quanto necessario all'erogazione dei Configuration Services al Cliente ("Partner del Cliente"). Il Cliente è l'unico responsabile di tutti gli atti o tutte le omissioni dei suoi Partner. Il Cliente accetta inoltre di manlevare e tenere indenne Dell dalla richiesta di risarcimento per qualsiasi danno, costo e spesa (incluse le spese legali e le spese di tribunale o di risoluzione della controversia) derivanti o sorte in relazione a qualsiasi atto od omissione di qualsivoglia Partner del Cliente, in qualità di suo rappresentante e indipendentemente dalla forma di azione.

Cancellazione. Conformemente alla politica di risoluzione dei servizi e restituzione dei prodotti applicabile all'area geografica del Cliente (se specificata nella Descrizione del Servizio o imposta dalla legge locale), il Cliente ha facoltà di rescindere i Configuration Services unitamente alla risoluzione autorizzata dell'acquisto dei Sistemi supportati da Dell mediante un avviso di risoluzione scritto comunicato a Dell. Il Cliente non può annullare i Configuration Services se non in base alle disposizioni di legge statali/nazionali/provinciali applicabili e se ciò può essere modificato dall'Accordo, in base alla proposta regionale locale e/o alle politiche di annullamento che si trovano nella pagina del Paese applicabile per l'acquisto del Cliente su dell.com.

Dell può rescindere i Configuration Services, incluso qualsiasi Progetto per i Configuration Services in corso, in qualsiasi momento durante la validità della Descrizione del Servizio per una o più delle seguenti ragioni:

- Il Cliente non ha saldato il prezzo totale del Configuration Service in linea con i termini di fatturazione, oppure
- Il Cliente non si è attenuto a tutti i termini e le condizioni stabiliti nel presente contratto di servizio.

Nel caso in cui Dell annulli i Configuration Services, invierà al Cliente un avviso scritto a tale riguardo all'indirizzo indicato sulla fattura del Cliente. L'avviso includerà il motivo dell'annullamento e la sua data di validità. L'annullamento non potrà avvenire prima di dieci (10) giorni dalla data d'invio dell'avviso al Cliente, salvo nel caso in cui le leggi locali prevedano disposizioni di annullamento diverse che non possono essere modificate dal contratto. **QUALORA DELL ANNULLI IL SERVIZIO SULLA BASE DI QUESTO PARAGRAFO, IL CLIENTE NON AVRÀ DIRITTO AD ALCUN RIMBORSO SU QUANTO CORRISPONTO O DOVUTO A DELL.**

Prodotti di terze parti. Per "Prodotti di terze parti" si intende qualsiasi hardware, Parti per i Configuration Services (come definiti nell'Allegato 4), software o altro materiale tangibile o intangibile (o fornito dal Cliente a Dell o approvvigionato da Dell su direzione del Cliente) che viene utilizzato da Dell in combinazione con i Configuration Services. Il Cliente garantisce a Dell di aver ottenuto tutte le licenze, le autorizzazioni, le certificazioni normative o le approvazioni necessarie per concedere a Dell e ai Partner Dell, compresi, come descritto sopra, i rispettivi subappaltatori e dipendenti, il diritto e la licenza di accesso, copia, distribuzione, utilizzo e/o modifica (inclusa la creazione di opere derivate) e/o installazione di Prodotti di terze parti senza violazione dei diritti di proprietà o di licenza (inclusi brevetti e diritti d'autore) dei fornitori o dei proprietari di tali Prodotti di terze parti. **FATTO SALVO QUANTO CONCORDATO PER ISCRITTO TRA IL CLIENTE E DELL, DELL DECLINA OGNI GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA, RELATIVA AI PRODOTTI DI TERZE PARTI.** I Prodotti di terze parti sono soggetti esclusivamente ai termini e alle condizioni tra le terze parti e il Cliente. **DELL DECLINA OGNI RESPONSABILITÀ PER EVENTUALI EFFETTI CHE I CONFIGURATION SERVICES POTREBBERO AVERE SU QUALSIASI GARANZIA PER PRODOTTI DI TERZE PARTI.** Nella misura massima consentita dalla legge locale applicabile, Dell non si assume alcuna responsabilità per i Prodotti di terze parti e il Cliente è tenuto a rivolgersi esclusivamente al fornitore di terze parti per eventuali danni o responsabilità in relazione alla fornitura di tali Prodotti.



Assenza di informazioni di identificazione personale. I Prodotti di terze parti, incluse a titolo esemplificativo le immagini, le applicazioni e la documentazione inviate a Dell, non possono contenere informazioni personali. Salvo altrimenti previsto dalla legge locale applicabile, per “Personally Identifiable Information” (o “PII”, Informazioni personali) si intendono i dati o le informazioni che singolarmente o insieme ad altre informazioni identificano una persona fisica, i dati considerati come dati personali, o qualsiasi altro tipo o dato personale potenzialmente soggetti a leggi o normative sulla privacy. Il Cliente garantisce che qualsiasi Prodotto di terze parti inviato a Dell perché lo utilizzi nella fornitura dei Configuration Services non conterrà alcuna informazione personale. Per ulteriore assistenza, contattare il proprio rappresentante di vendita Dell. **NON INVIARE A DELL PRODOTTI DI TERZE PARTI CHE CONTENGONO INFORMAZIONI DI IDENTIFICAZIONE PERSONALE.**

Esportazione. Il Cliente garantisce e dichiara che i Prodotti di terze parti, incluso in via esemplificativa il software compreso in un'immagine trasmessa a Dell congiuntamente ai Configuration Imaging Services, non contengono alcuna tecnologia ad accesso limitato (ad esempio, con crittografia) o che, se contengono tecnologia ad accesso limitato, i Prodotti di terze parti sono idonei all'esportazione da parte di Dell verso qualsiasi Paese (eccetto quelli sottoposti a embargo secondo le leggi sull'esportazione applicabili) senza una licenza di esportazione. Dell non è responsabile della determinazione dell'accuratezza di eventuali dichiarazioni riguardanti l'esistenza di una licenza di esportazione o l'idoneità all'esportazione di Prodotti di terze parti senza licenza. Le certificazioni per l'esportazione del Cliente devono essere conformi a leggi, normative e requisiti regionali e locali applicabili (ad esempio, la firma fisica rispetto a quella elettronica). Oltre alle garanzie di cui sopra, è possibile che sia richiesta una certificazione di esportazione firmata separatamente per tutti i Configuration Imaging Services (la “Certificazione di conformità all'esportazione di immagini”). In alcuni Paesi, è possibile che le certificazioni di esportazione siano richieste congiuntamente ad altri Configuration Services (ad esempio, Asset Configuration Services, Hardware Configuration Services o Software Configuration Services). Tutta la certificazione di esportazione richiesta, deve essere compilata, firmata e restituita a Dell prima dell'implementazione dei Configuration Services applicabili da parte di Dell. Nel caso in cui Dell debba ottenere una licenza di esportazione per i Prodotti di terze parti affinché possa fornire i Configuration Services, il Cliente accetta di offrire, a titolo gratuito, ogni e qualsiasi ragionevole assistenza necessaria a Dell per ottenere tale licenza di esportazione.

Manleva del Cliente. Il Cliente deve tenere Dell indenne e manlevato da qualsiasi rivendicazione o azione di terze parti derivante dal fatto che (a) il Cliente non ha ottenuto la licenza, i diritti di proprietà intellettuale, o altri permessi, certificazioni normative o approvazioni correlati ai Prodotti di terze parti, come pure il software o il materiale che il Cliente ha indicato o richiesto di installare o integrare come parte dei Configuration Services oppure (b) da qualsiasi dichiarazione non esatta sull'esistenza di una licenza per l'esportazione o altra accusa fatta contro Dell a causa della violazione o sospetta violazione del Cliente di leggi, norme e regolamenti sull'esportazione applicabili.

Avviso sulle specifiche tecniche ed esclusione di responsabilità. Il Cliente è responsabile della definizione delle specifiche tecniche per i Configuration Services e, se applicabile, di fare in modo che tali specifiche tecniche siano debitamente documentate a Dell in un “Modulo delle specifiche tecniche” verificato e approvato. Il Cliente riconosce che i Configuration Services sono quelli che ha scelto. Dell deve essere autorizzata ad avvalersi del Modulo delle specifiche tecniche. Dell non è da ritenersi responsabile per qualsiasi danno derivante dalla fornitura dei Configuration Services che sono stati eseguiti conformemente alle specifiche tecniche. Se a ragionevole giudizio di Dell, i Configuration Services proposti non sono tecnicamente realizzabili, Dell si riserva il diritto di non procedere alla fornitura dei medesimi. Dell non garantisce che i Configuration Services erogati al Cliente potranno soddisfare tutti i requisiti del Cliente in quanto Dell dipende dai Prodotti di terze parti e dall'assistenza fornita dal Cliente o da terze parti.

Controllo delle modifiche. Relativamente al lavoro aggiuntivo non specificato nel Progetto per i Configuration Services o nel Modulo delle specifiche tecniche e risultato da: (i) una modifica richiesta nell'ambito di un Progetto per i Configuration Services; (ii) un atto od omissione del Cliente; (iii) una modifica della legge e/o dei regolamenti applicabili; oppure (iv) da un evento di forza maggiore, Dell terrà conto del lavoro aggiuntivo e fornirà i dettagli su eventuali modifiche alle scadenze e sui costi in base alle modifiche richieste. Se il Cliente accetta le tempistiche e/o i costi supplementari, dovrà confermarlo per iscritto fornendo il proprio consenso scritto prima che Dell inizi o (se ha già iniziato) continui a fornire i servizi aggiuntivi.



Trasferimento del Servizio. Il Cliente potrebbe non trasferire il Configuration Imaging Service o i diritti conferiti al Cliente dalla presente Descrizione del Servizio a terze parti.

Disponibilità dei Configuration Services. I Configuration Services potrebbero non essere disponibili in tutte le aree geografiche. Il servizio OFA non è disponibile in tutte le regioni. I servizi Asset Tagging e Asset Reporting sono disponibili anche su alcune periferiche (ad es. monitor, stampanti e rack) in America, Europa, Medio Oriente e Africa. I Configuration Services sono disponibili sui notebook Dell Precision, Dell OptiPlex, Dell Latitude, Dell XPS e sui sistemi Dell PowerEdge.



Termini e condizioni supplementari

La presente Descrizione del Servizio rappresenta un accordo fra il Cliente (il “Cliente”) e l’entità Dell identificata sulla fattura di acquisto del Servizio. Il presente Servizio è disciplinato e regolato da un Accordo Quadro separato per la prestazione di Servizi, sottoscritto dal Cliente e da 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 dai Termini 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 applicabile alla sede del Cliente. Le parti confermano di aver letto tali termini online e accettano di esserne vincolate.

Sede del Cliente	Termini e condizioni applicabili all’acquisto dei Dell Services	
	Clienti che acquistano i Dell Services direttamente da Dell	Clienti che acquistano i Dell Services tramite un rivenditore autorizzato Dell
Stati Uniti	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canada	www.dell.ca/terms (in lingua inglese) www.dell.ca/conditions (in lingua francese canadese)	www.dell.ca/terms (in lingua inglese) www.dell.ca/conditions (in lingua francese canadese)
Paesi dell’America Latina e dei Caraibi	Sito web www.dell.com locale specifico del Paese oppure www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Sito web www.dell.com locale specifico del Paese oppure www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asia Pacifica e Giappone	Sito web www.dell.com locale specifico del Paese oppure www.dell.com/servicedescriptions/global .*	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 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 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 che offre il Servizio per conto del venditore. Il Cliente non avrà alcun rapporto contrattuale diretto con Dell relativamente al Servizio descritto in tali documenti. Per motivi di chiarezza, 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	Sito web www.dell.com locale specifico del Paese oppure www.dell.com/servicedescriptions/global .* I Clienti che si trovano in Francia, in Germania e nel Regno Unito possono inoltre selezionare di seguito l’URL corrispondente: Francia: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Germania: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Regno Unito: www.dell.co.uk/terms	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 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 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 che offre il Servizio per conto del venditore. Il Cliente non avrà alcun rapporto contrattuale diretto con Dell relativamente al Servizio descritto in tali documenti. Per motivi di chiarezza, 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 www.dell.com locale accedendo semplicemente a www.dell.com da un computer connesso a Internet nella propria area geografica o scegliendo tra le opzioni disponibili sul sito web “Choose a Region/Country” di Dell all’indirizzo <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.



Fatti salvi i presenti Accordi Quadro per la prestazione di Servizi, in caso di un conflitto irrisolvibile tra le disposizioni della presente Descrizione del Servizio e l'Accordo Quadro per la prestazione di Servizi, il Cliente accetta la priorità delle disposizioni della Descrizione del Servizio concordate successivamente a quelle dell'Accordo Quadro applicabile. Se un termine qualsiasi della presente Descrizione del Servizio è in conflitto con un termine qualsiasi del Contratto, hanno la precedenza i termini della Descrizione del Servizio, 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.

Il Cliente accetta inoltre che il rinnovo, la modifica, l'estensione o la prosecuzione dell'utilizzo del Servizio oltre il termine inizialmente stabilito siano soggetti alla Descrizione del Servizio in vigore in quel momento, consultabile all'indirizzo www.dell.com/servicesdescriptions/global.

Con l'effettuazione 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 una società o di un'altra persona giuridica, dichiara di essere autorizzato a vincolarla alla Descrizione del Servizio, nel qual caso il termine "Cliente" indica tale società o persona giuridica. In alcuni Paesi, ai Clienti potrebbe essere richiesto di presentare un Modulo d'ordine firmato, oltre a ricevere la Descrizione del Servizio.

© 2021 Dell Technologies. 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.

I marchi di Microsoft, ad es. "Azure, Intune, Microsoft, Windows", sono marchi del gruppo di aziende Microsoft.



Allegato 1

Configuration Services - Imaging Services

Panoramica del Servizio

I Software Imaging Services dei Configuration Services (o "Configuration Imaging Services") rappresentano un modo pratico ed efficace con cui il Cliente può sviluppare una serie di applicazioni e impostazioni software da integrare al sistema operativo in uso ("Immagine") in relazione all'acquisto di nuovi Sistemi supportati da Dell. I processi dei Dell Configuration Services convalidano e testano l'Immagine del Cliente per l'installazione nelle fabbriche Dell, caricandola nei processi di produzione in modo da applicarla ai Sistemi supportati da Dell acquistati dal Cliente durante la produzione stessa.

Procedure del Servizio e responsabilità di Dell

Il processo per ciascun Progetto per i Configuration Services che include i Configuration Imaging Services è il seguente:

Avvio del Progetto

- Il Project Manager dei Configuration Services o il Team commerciale Dell collabora con il Cliente per documentare e acquisire i requisiti tecnici del Cliente nel Modulo delle specifiche tecniche.
- Il Cliente convalida la precisione e verifica i requisiti approvando e rinviando il modulo a Dell.
- Il Cliente rivede, approva e restituisce il Modulo di conformità per l'esportazione a Dell, certificando che l'Immagine da lui trasmessa può essere esportata da Dell al di fuori del Paese in cui è stata inviata a Dell. La Certificazione per l'esportazione è richiesta all'avvio del Progetto per i Configuration Services.
- Il Cliente fornisce l'Immagine a Dell. L'Immagine può essere inviata a Dell tramite File Transfer Application (FTA), Dell Image Assist o posta su supporto DVD/USB o disco rigido.
- Utilizzando il servizio OFA, il Cliente accetta un processo di revisione della configurazione della durata di due giorni lavorativi. Il Cliente avrà a disposizione un accesso protetto che scadrà alle ore 23:59 (ora locale del Cliente) del secondo giorno.

Sviluppo del Progetto

- Se applicabile, il tecnico dei Configuration Services sviluppa il Progetto per i Configuration Services per rendere possibile il caricamento in fabbrica dell'Immagine del Cliente e la configurazione delle personalizzazioni richieste dal Cliente.
- L'Immagine è convalidata e testata mediante i processi di produzione di Dell al fine di garantire il corretto caricamento dell'Immagine del Cliente durante la costruzione iniziale del sistema in fabbrica.

Completamento del Progetto

- I processi di produzione assicurano che l'Immagine venga replicata come fornita a Dell. Al Cliente che acquista un imaging personalizzato, si raccomanda di ordinare un'Unità di revisione ai fini dell'ispezione o di accedere al servizio OFA di Dell e confermare che l'Immagine sia completamente testata e convalidata nel proprio ambiente prima di essere promossa per ordini di grandi volumi.
- Il progetto è pronto per ordini di grandi volumi.



Responsabilità del Cliente

Prima di inviare un'Immagine a Dell, il Cliente deve:

- Conservare una copia di tale Immagine. DELL DECLINA QUALSIASI RESPONSABILITÀ PER LA PERDITA O IL RIPRISTINO DEI DATI O DEI PROGRAMMI SU UN'IMMAGINE O UNA PIATTAFORMA HARDWARE SUPPORTATA.
- Creare, testare e verificare che l'Immagine operi in linea alle esigenze del Cliente e alle piattaforme hardware supportate che lo stesso acquisterà.
- Se applicabile, l'Immagine deve contenere tutti i driver necessari per supportare l'hardware come documentato nel Modulo delle specifiche tecniche. Le Immagini dinamiche fornite utilizzando lo strumento Dell Image Assist o i deployment delle sequenze di attività personalizzati per l'avvio nell'imaging in fabbrica non richiedono il supporto completo dei driver.
- Verificare che l'Immagine non contenga Informazioni personali.
- Se applicabile, completare, convalidare l'accuratezza e verificare i requisiti approvando e restituendo il Modulo delle specifiche tecniche a Dell.
- Avvisare Dell qualora si intenda utilizzare il servizio OFA di Dell per approvare la propria configurazione. Il Cliente accetta il processo di revisione della configurazione della durata di due giorni lavorativi. I dati di accesso del Cliente scadranno alle ore 23:59 (ora locale del Cliente) del secondo giorno. Durante lo sviluppo del Progetto per i Configuration Services iniziale, il Cliente dovrà completare la Certificazione di conformità per l'esportazione che attesta che l'Immagine fornita dal Cliente può essere esportata da Dell al di fuori del Paese in cui è stata inviata a Dell.
- Fornire il codice di prodotto del sistema operativo, se questo non è l'OEM di Dell.
- Se applicabile, garantire che i Configuration Imaging Services siano in linea con i requisiti richiesti ordinando oppure utilizzando il servizio OFA di Dell.
- Approvare l'Immagine.

Requisiti del Servizio:

- Le Immagini devono essere fornite nel formato Windows Imaging (WIM) utilizzando Dell Image Assist o i set di strumenti Microsoft. Il Cliente deve rivolgersi al Project Manager dei Configuration Services qualora intenda utilizzare altri strumenti di creazione di immagini. Il Cliente è responsabile della selezione e della licenza dello strumento di creazione di immagini che utilizza.
- I Configuration Imaging Services sono disponibili per le Immagini create utilizzando i principali sistemi operativi (ad es. alcuni sistemi operativi Microsoft Windows non consumer e alcune varianti Linux). Rivolgersi al Project Manager dei Configuration Services per conoscere la compatibilità di altri sistemi operativi.
- L'Immagine deve essere convalidata su piattaforme hardware supportate per le configurazioni che il Cliente acquisterà. Se il Cliente non ha la configurazione/piattaforma hardware supportata specifica, deve acquistare un sistema di sviluppo per l'utilizzo durante la costruzione e il test dell'Immagine.

Elementi non inclusi nei Configuration Imaging Services:

- Fornitura o concessione in licenza di software, sistemi operativi o altri elementi di terze parti contenuti nell'Immagine.
- Installazione fisica di hardware o software non associati al Configuration Imaging Service.
- Creazione di un'Immagine.
- Risoluzione dei problemi o supporto tecnico per la creazione dell'Immagine.
- Test delle applicazioni o dell'hardware specifici del Cliente per la compatibilità con l'Immagine;
- Tutte le attività tranne quelle specificamente indicate in questo Allegato del Servizio.



Configuration Imaging Services opzionali

Supporti di ripristino dell'Immagine CD / DVD / USB. Il Configuration Imaging Service è un modo pratico ed efficace per ottenere una copia dell'Immagine del Cliente di produzione finale che è attualmente installata sui nuovi Sistemi supportati da Dell. Questo Servizio può essere acquistato soltanto congiuntamente a un Progetto per i Configuration Services che include i Configuration Imaging Services. Il supporto di ripristino dell'Immagine su CD/DVD/USB permette ai Clienti di ripristinare un Sistema supportato da Dell allo stato di erogazione originale presso la sede del Cliente. Il supporto di ripristino dell'Immagine può essere utilizzato esclusivamente per ripristinare le immagini su Sistemi supportati e forniti da Dell congiuntamente al Configuration Imaging Service. L'IMMAGINE DI RIPRISTINO NON RIPRISTINA I DATI DELL'UTENTE, LA PARTIZIONE DELL'UTILITÀ DELL, NE PUÒ ESSERE AGGIORNATA PER INCLUDERE ALTRE MODIFICHE O ALTERAZIONI EFFETTUATE A UN'IMMAGINE UNA VOLTA CHE L'IMMAGINE RIPRISTINATA È FORNITA AL CLIENTE. Il supporto di ripristino dell'Immagine su CD/DVD/USB potrebbe non essere disponibile per tutti i sistemi operativi (ad es. Linux). Contattare il Project Manager dei Configuration Services per maggiori informazioni sulla disponibilità del supporto di ripristino dell'Immagine.

Ripristino del sistema Dell

Questo Configuration Imaging Service opzionale permette di ricreare un sistema a partire da una partizione nascosta sul disco rigido quando un'Immagine personalizzata viene caricata da Dell in fabbrica. Il Servizio ripristina le Immagini soltanto su alcuni sistemi client Dell (Dell Precision, Dell OptiPlex e Dell Latitude) a partire da un'Immagine memorizzata all'interno di una partizione nascosta sul disco rigido locale del computer.

Il menu e gli schermi di Ripristino del sistema Dell sono disponibili soltanto in lingua inglese. Il Servizio può essere acquistato soltanto in combinazione con un Progetto per i Configuration Services che include il Configuration Imaging Service. Il servizio di ripristino dell'Immagine è limitato alle specifiche dell'Immagine e qualsiasi dato o funzionalità non specificatamente incluso nell'Immagine al momento della produzione non verrà ripristinato (ad es. dati dell'utente, partizione dell'utilità Dell o qualsiasi altra modifica o alterazione apportata a un'Immagine dopo che il sistema è stato consegnato al Cliente). In caso di danneggiamento della partizione nascosta, guasto del disco rigido o sostituzione necessaria, sarà necessaria un'altra soluzione di ripristino. Il ripristino del sistema Dell funziona con le Immagini Microsoft Windows. Per necessità più specifiche, contattare il Project Manager dei Configuration Services.

Altri Dell Imaging Services

Per informazioni relative ad altri Dell Configuration Imaging Services (ad es. Dell Image Assist, Microsoft® Configuration Manager, Microsoft® Deployment Toolkit, VMware Workspace ONE®), contattare il project manager di Configuration Services.



Allegato 2

Configuration Services - Asset Tagging Service

Panoramica del Servizio

Il Configuration Services - Asset Tagging Service (Asset Tagging Service) è un modo pratico ed efficace di collocare un'etichetta degli asset fornita dal Cliente o generata da Dell sui nuovi Sistemi supportati da Dell durante la fase di produzione, nonché di offrire funzionalità per l'etichettatura esterna degli imballaggi di piattaforme/sistemi (ad es. imballaggi di spedizione e pallet). Su richiesta del Cliente, il Servizio può anche includere la capacità di programmare la memoria CMOS del sistema per includere i dati di etichettatura degli asset sul sistema del Cliente durante il processo di produzione.

Procedure del Servizio e responsabilità di Dell

Il processo per ciascun Progetto per i Configuration Services che include l'Asset Tagging Service è il seguente:

Avvio del Progetto

- Se applicabile, il Project Manager dei Configuration Services o il Team commerciale di Dell collabora con il Cliente per documentare e definire i requisiti tecnici del Cliente nel Modulo delle specifiche tecniche.
- La posizione dell'etichetta degli asset sul sistema e/o sulla periferica, nonché i campi dei dati richiesti, è indicata nel Modulo delle specifiche tecniche.
 - La posizione/destinazione dell'etichetta degli asset dipende dalla piattaforma hardware e dal tipo di etichetta degli asset. Contattare il rappresentante di vendita Dell o il Project Manager dei Servizi per ulteriori informazioni sulle opzioni di posizionamento delle etichette degli asset sui sistemi supportati.
- Se applicabile, il Cliente convalida l'accuratezza e verifica i requisiti approvando e restituendo il Modulo delle specifiche tecniche a Dell.
- Il Cliente fornisce Prodotti di terze parti approvvigionati (ad es. codici asset) a Dell, se richiesto.

Sviluppo del Progetto

- Il Tecnico dei Configuration Services sviluppa l'etichetta degli asset o la personalizzazione CMOS come documentato nel Modulo delle specifiche tecniche.
- Il Configuration Services - Asset Tagging Service viene testato nei processi di produzione.

Completamento del Progetto

- Al Cliente viene richiesto di ordinare un'Unità di revisione ai fini della convalida e dell'ispezione di conformità degli Asset Tagging Services ai requisiti del Cliente.
- Il progetto è pronto per ordini di grandi volumi.

Responsabilità del Cliente. Il Cliente si impegna a:

- Fornire tutte le informazioni necessarie richieste per compilare l'etichetta degli asset, inclusa fra l'altro la gamma di asset del Cliente, nel caso in cui sia Dell a generare le etichette degli asset.
- Se applicabile, completare, verificare l'accuratezza, approvare e restituire il Modulo delle specifiche tecniche.
- Se applicabile, verificare che la posizione dell'etichetta degli asset, nonché i campi di dati richiesti siano inclusi nel Modulo delle specifiche tecniche.
- Se applicabile, fornire qualsiasi ragionevole assistenza su sollecitazione di Dell ai fini dell'ottenimento della licenza per l'esportazione necessaria a eseguire i Configuration Services.



- Valutare l'ordine di un'Unità di revisione per garantire che gli Asset Tagging Services soddisfino i requisiti del Cliente.
- Se applicabile, partecipare al procurement di Dell al fine di fornire volumi adeguati di Prodotti di terze parti approvvigionati (di proprietà del Cliente) a Dell per completare gli ordini del Sistema supportato da Dell.

Requisiti del Configuration Services - Asset Tagging Service:

- Le etichette degli asset generate da Dell sono stampate con inchiostro nero. La stampa a colori non è disponibile. Sono disponibili le seguenti etichette degli asset generate da Dell:

Americhe:

1. Etichette grandi 5 x 5 pollici su carta bianca opaca da apporre esternamente a un imballaggio di sistema.
2. Etichette medie 1,5 x 3 pollici su poliestere platino opaco da apporre su un sistema o una periferica.
3. Etichette piccole 1 x 2 pollici su poliestere bianco lucido da apporre su un sistema o una periferica.

Europa, Medio Oriente, Africa (EMEA):

1. Etichette grandi 127 mm x 80 mm su carta bianca opaca da apporre esternamente a un imballaggio di sistema.
2. Etichette medie 70 mm x 38 mm su poliestere platino opaco da apporre su un sistema o una periferica.
3. Etichette piccole 50 mm x 25 mm su poliestere bianco lucido da apporre su un sistema o una periferica.

Asia Pacifico, Giappone (APJ):

1. Etichette grandi 3 x 5 pollici su poliestere bianco lucido da apporre esternamente a un imballaggio di sistema.
2. Etichette medie 1,5 x 2 pollici ed etichette personalizzate 2 x 3 pollici su poliestere bianco lucido da apporre su un sistema o una periferica.
3. Etichette piccole 1 x 2 pollici su poliestere bianco lucido da apporre su un sistema o una periferica.

Cina:

1. Etichette grandi 76,2 mm x 50 mm su poliestere bianco lucido da apporre esternamente a un imballaggio di sistema.
2. Etichette medie 76,2 mm x 38,1 mm su poliestere bianco lucido da apporre su un sistema o una periferica.
3. Etichette piccole 50,8mm x 25,4mm su poliestere bianco lucido da apporre su un sistema o una periferica.

- Le etichette degli asset fornite dal Cliente (approvvigionate) devono essere prestampate, includere la perforazione per la separazione delle etichette singole e in alcune regioni (ad es. EMEA e APJ) devono includere un codice a barre. Rivolgersi al Project Manager dei Servizi per maggiori informazioni sui requisiti e le restrizioni locali relative alle etichette degli asset fornite dal Cliente.

Non inclusi negli Asset Tagging Services:

- Fornitura o concessione in licenza di applicazioni software di terze parti.
- Installazione fisica di hardware o software non associati all'Asset Tagging Service.
- Stampa delle etichette degli asset sul materiale di etichettatura fornito dal Cliente.
- Tutte le attività tranne quelle specificamente indicate in questo Allegato del Servizio.



Allegato 3

Configuration Services - Asset Reporting Services

Panoramica del Servizio

I Configuration Services - Asset Reporting Services ("Asset Reporting Services") rappresentano un modo pratico ed efficace con cui il Cliente può ottenere dei report periodici con i dettagli sul sistema e altre informazioni sugli ordini. I report sono forniti al Cliente in base alla frequenza scelta dal Cliente stesso (giornaliera, settimanale o mensile) sotto forma di file di testo delimitato da virgole o foglio di calcolo Microsoft® Excel.

Procedure del Servizio e responsabilità di Dell

Il processo per ciascun Progetto per i Configuration Services che include Asset Reporting Services è il seguente:

Avvio del Progetto

- Il Project Manager dei Configuration Services o il Team commerciale Dell collabora con il Cliente per documentare e acquisire i requisiti tecnici del Cliente nel Modulo delle specifiche tecniche.
- Il Cliente convalida la precisione e verifica i requisiti approvando e rinviando il modulo a Dell.

Sviluppo del Progetto

- Il Tecnico dei Configuration Services elabora un report come documentato nel Modulo delle specifiche tecniche.

Completamento del Progetto

- Il progetto è pronto per ordini di grandi volumi.

Responsabilità del Cliente. Il Cliente si impegna a:

- Fornire un indirizzo e-mail a cui sarà trasmesso il report.
- Se applicabile, completare, verificare l'accuratezza, approvare e restituire il Modulo delle specifiche tecniche.
- Se applicabile, fornire qualsiasi ragionevole assistenza su sollecitazione di Dell ai fini dell'ottenimento della licenza per l'esportazione necessaria a eseguire i Servizi.
- Garantire che il Servizio di generazione di report degli asset sia conforme ai requisiti del Cliente.

Requisiti del Servizio:

- Se non sono stati effettuati ordini di sistemi durante il periodo di generazione di report, il Cliente non riceverà report degli asset o gli saranno inviati in bianco.
- Non tutti i campi dei dati del report sono disponibili su tutti i sistemi o le periferiche. Rivolgersi al Project Manager dei Configuration Services per informazioni sui campi del report specifici e disponibili per tipo di sistema o periferica.

Elementi non inclusi negli Asset Reporting Services:

- Fornitura o concessione in licenza di applicazioni software di terze parti.
- Installazione fisica di hardware o software.
- Stampa delle etichette degli asset o tutte le attività diverse da quelle specificamente indicate in questo Allegato del Servizio.



Allegato 4

Configuration Services - Hardware Configuration-Service

Panoramica del Servizio

Gli Hardware Configuration Services sono un modo pratico ed efficace con cui il Cliente può ottenere l'installazione di alcuni hardware non standard ("Parti per i Configuration Services") sui Sistemi supportati da Dell durante il processo di produzione per i nuovi Sistemi supportati da Dell (gli "Hardware Configuration Services"). Questo Servizio potrebbe includere anche i Configuration Services Parts Replacement Services* che offrono ai Clienti un modo per ottenere nell'ambito dei Configuration Services la sostituzione delle parti che sono state approvvigionate e installate da Dell sui Sistemi supportati da Dell durante l'assemblaggio iniziale del sistema in fabbrica.

*La disponibilità dei Configuration Services Parts Replacement Services varia in base alle regione geografica. Contattare il Project Manager dei Servizi per ulteriori informazioni sulle restrizioni/varianti regionali.

Procedure del Servizio e responsabilità di Dell

L'avvio del processo per ciascun Progetto per i Configuration Services che include Hardware Configuration Services è il seguente:

Avvio del Progetto

- Il Project Manager dei Servizi o il Team commerciale di Dell contatta il Cliente per documentare e acquisire i requisiti tecnici del Cliente nel Modulo delle specifiche tecniche.
- Il Cliente convalida la precisione e verifica i requisiti approvando e rinviando il modulo a Dell.
- Utilizzando il servizio OFA, il Cliente accetta un processo di revisione della configurazione della durata di due giorni lavorativi. Il Cliente avrà a disposizione un accesso protetto che scadrà alle ore 23:59 (ora locale del Cliente) del secondo giorno.
- Dell si impegna a ottenere le Parti per i Configuration Services oppure il Cliente fornirà suddette parti a Dell.
- Il Project Manager dei Servizi collabora con i team interni di Dell o con il Cliente per stabilire il processo di inventario per le Parti per i Configuration Services.
- Se applicabile, i requisiti di certificazione normativa sono trasmessi dal Cliente relativamente alle Parti per i Configuration Services (ad es. il Cliente riceve la certificazione normativa dal Fornitore che fornisce le Parti per i Configuration Services e la trasmette a Dell).

Sviluppo del Progetto

- Dell esegue un test di produzione per confermare le istruzioni e gli script che consentono l'integrazione in fabbrica delle Parti per i Configuration Services e qualsiasi esecuzione di driver associato avviene in conformità al Modulo delle specifiche tecniche.

Completamento del Progetto

- Si raccomanda al Cliente di ordinare un'Unità di revisione ai fini dell'ispezione o di utilizzare il servizio di revisione della configurazione Online First Article di Dell in modo da approvare la propria configurazione.
- Al Cliente è richiesta l'approvazione che le Parti per i Configuration Services operino come progettato. DELL DECLINA QUALSIASI RESPONSABILITÀ PER LA PERDITA O IL RIPRISTINO DI DATI O PROGRAMMI SU UN SISTEMA DEL CLIENTE.
- Il progetto è pronto per ordini di grandi volumi.



Responsabilità del Cliente. Il Cliente si impegna a:

- Fornire quantità sufficienti di Parti per i Configuration Services (e licenze software associate, se applicabile) a Dell all'inizio del Progetto per i Configuration Services, inclusi i driver richiesti per il corretto funzionamento delle Parti per i Configuration Services.
- Verificare che le Parti per i Configuration Services forniti dal Cliente non contengano Informazioni personali e adempiano ai requisiti normativi/certificazioni locali applicabili.
- Completare, verificare l'accuratezza, approvare e restituire il Modulo delle specifiche tecniche.
- Se applicabile, completare la Certificazione di conformità per l'esportazione di immagini, in cui si attesta che qualsiasi Parte per i Configuration Services può essere esportata da Dell al di fuori del Paese in cui è stata fornita a Dell.
- Fornire qualsiasi ragionevole assistenza su sollecitazione di Dell ai fini dell'ottenimento della licenza per l'esportazione necessaria a eseguire i Configuration Services.
- Creare, testare e verificare che le Parti per i Configuration Services operino in linea con le esigenze del Cliente relativamente alla configurazione del Sistema supportato da Dell acquistato dal Cliente. **DELL DECLINA QUALSIASI RESPONSABILITÀ PER LA PERDITA O IL RIPRISTINO DI DATI O PROGRAMMI SU UN SISTEMA DEL CLIENTE.**
- Per le Parti per i Configuration Services fornite (approvvigionate) dal Cliente, quest'ultimo si impegna a collaborare con Dell durante tutto il ciclo di vita del progetto al fine di garantire che vengano forniti a Dell volumi adeguati di Parti per i Configuration Services approvvigionate per soddisfare i nuovi ordini del Cliente per il Sistema supportato da Dell per le Parti per i Configuration Services fornite da Dell; nonché fornendo previsioni di unità trimestrali e annuali per mantenere una fornitura ampia per i nuovi ordini del Cliente di Sistemi supportati da Dell e soddisfare i requisiti del Cliente per le Parti per i Configuration Services che richiedono una sostituzione in base ai Servizi di sostituzione delle Parti stesse.
- Valutare l'ordine di un'Unità di revisione per garantire che l'Hardware Configuration Service soddisfi i requisiti del Cliente.
- Verificare che l'integrazione delle Parti per i Configuration Services sia conforme alle leggi regionali/locali, alle regolamentazioni e ai requisiti applicabili. Contattare il Project Manager dei Configuration Services per ulteriori informazioni su eventuali restrizioni.

Elementi non inclusi negli Hardware Configuration Services:

- Personalizzazione o configurazione delle Parti per i Configuration Services forniti dal Cliente o approvvigionate per Dell da parte del Cliente.
- Operabilità (ad es. prestazioni e/o compatibilità) della configurazione dei Configuration Services e conferma che le Parti per i Configuration Services siano installate in conformità al Modulo delle specifiche tecniche.
- Creazione dei driver dell'hardware.
- Risoluzione dei problemi o supporto tecnico specifico per le Parti per i Configuration Services.
- Revisione o modifiche di progettazione al Sistema supportato da Dell in linea con le Parti per i Configuration Services.
- Test delle Parti per i Configuration Services per la compatibilità con la configurazione o l'Immagine del Cliente.
- Tutte le attività tranne quelle specificamente indicate in questo Allegato del Servizio.

Configuration Services Parts Replacement Services e supporto

- I Configuration Services Parts Replacement Services prevedono un servizio il giorno lavorativo successivo, ove disponibile, alla consegna delle Parti per i Configuration Services al Cliente. Il servizio del giorno lavorativo successivo è generalmente disponibile se il Cliente ha effettuato l'ordine di sostituzione per telefono entro le ore 16:00 (ora locale del Cliente). Se l'ordine è stato effettuato dopo le ore 16:00 (ora locale del Cliente), la sostituzione della Componente dei Configuration Services verrà spedita il giorno lavorativo



successivo e consegnata al Cliente il giorno lavorativo ancora successivo. IL SERVIZIO DEL GIORNO LAVORATIVO SUCCESSIVO NON È GARANTITO SUI CONFIGURATION SERVICES PARTS REPLACEMENT SERVICES.

- I Configuration Services Parts Replacement Services sono limitati alle Parti per i Configuration Services fornite e installate da Dell in un Sistema supportato da Dell al momento della produzione iniziale del sistema mediante gli Hardware Configuration Services. Le Parti per i Configuration Services che sono fornite da Dell, ma NON integrate nel prodotto al momento della produzione iniziale del sistema NON sono disponibili come Configuration Services Parts Replacement Services.
- Le inclusioni e le esclusioni del Configuration Services Parts Replacement Service sono riportate di seguito. Dell si riserva il diritto di modificare e aggiornare gli elenchi di prodotti di inclusione/esclusione senza preavviso.

Configuration Services Parts Replacement Services - Inclusioni delle Parti per i Configuration Services

I Configuration Services Parts Replacement Services sono disponibili sulle seguenti Parti per i Configuration Services:

Client

- Schede I/O
- Cavi interni
- Dischi rigidi di terze parti
- Dischi rigidi estraibili di terze parti
- Unità ottiche di terze parti
- Schede di interfaccia di rete
- Schede (multimediali, audio, video, RAID)
- Kit PCMCIA

Enterprise

- Schede I/O
- Schede digitali
- Schede di interfaccia di rete
- Dischi rigidi di terze parti
- Dischi ottici di terze parti (CDRW, DVD, CDROMS)
- Schede (multimediali, audio, video, RAID)

Configuration Services Parts Replacement Services - Esclusioni delle Parti per i Configuration Services

I Configuration Services Parts Replacement Services NON sono disponibili sulle seguenti Parti per i Configuration Services:

Client

- Stampanti
- Scanner
- Router
- Documentazione
- Supporto
- Dispositivi di sicurezza (ad es. lucchetti e cavi)
- Monitor, tastiere, mouse e altoparlanti di terze parti
- Articoli “drop in the box” (ad es. palmari, auricolari e documentazione)
- Hardware/parti approvvigionate
- Software
- Hardware POS
- Impostazioni/configurazione BIOS
- Assegnazione di codici di matricola degli asset
- Auto RAID
- Logo BIOS

Enterprise

- Stampanti
- Scanner
- Ponti router, hub, adattatori e switch di terze parti
- Documentazione
- Supporto
- Dispositivi di sicurezza (ad es. lucchetti e cavi)
- Monitor, tastiere, mouse e altoparlanti di terze parti
- Articoli “drop in the box” (ad es. palmari, auricolari e documentazione)
- Hardware/parti approvvigionate
- Software
- Hardware POS
- Impostazioni/configurazione BIOS
- Assegnazione di codici di matricola degli asset
- Auto RAID
- Logo BIOS



Processo di Configuration Services Parts Replacement

La consegna delle Parti per i Configuration Services è definita da Dell dopo che il Cliente e il Team di supporto tecnico hanno risolto i problemi del Sistema supportato da Dell con “impegno ragionevole”. Se il tecnico rileva che la causa del problema è nella Parte per i Configuration Services, il Cliente riceverà un ordine di sostituzione, come definito nella sezione precedente del Configuration Services Parts Replacement Service e supporto. Per ulteriori informazioni sui processi del supporto tecnico di Dell, andare al seguente URL regionale:

- ABU: http://support.dell.com/support/topics/global.aspx/support/dellcare/contact_technical_support?c=us&l=en&s=gen
- EMEA: <http://support.euro.dell.com/support/index.aspx?c=ud&l=en&s=gen>
- APJ: contattare il Project Manager dei Configuration Services per informazioni sul Configuration Services Parts Replacement per APJ (offerte limitate)

Differenza tra Configuration Services Parts Replacement e garanzia di prodotto

Il Configuration Services Parts Replacement Service è un Servizio di “scambio” a valore aggiunto che complementa l'offerta di Dell Hardware Configuration Services. Questo Servizio complementa ulteriormente la garanzia di Dell per i Sistemi supportati da Dell offrendo al Cliente un punto di contatto unico per la sostituzione delle parti eleggibili. Il CONFIGURATION SERVICES PARTS REPLACEMENT SERVICE NON È UNA GARANZIA.

Limitazioni del Configuration Services Parts Replacement Service

- Il Configuration Services Parts Replacement Service è disponibile per le Parti per i Configuration Services che sono state fornite e installate sui Sistemi supportati da Dell del Cliente durante la produzione iniziale del sistema in fabbrica usando gli Hardware Configuration Services. Se il Cliente acquista parti non legate o effettua un acquisto dopo la vendita iniziale del sistema, la copertura è quella della garanzia del produttore di tale Parte per i Configuration Services.
- Il Configuration Services Parts Replacement Service non garantisce la sostituzione della parte esatta. Se la fornitura del settore e/o l'attività di fine vita hanno un effetto sulla disponibilità della parte, il centro logistico di Dell invierà una parte simile che potrebbe essere o meno dello stesso esatto produttore e/o potrebbe avere o meno lo stesso numero di parte. Le Parti per i Configuration Services possono essere nuove o riparate, ove consentito dalla legge locale.
- Il periodo di copertura del Configuration Services Parts Replacement Service è valido per la durata del contratto di assistenza iniziale del Sistema supportato da Dell (3 anni al massimo o, se superiore, secondo quanto stabilito dalla legge locale).
- In alcune regioni potrebbero essere applicati dei costi aggiuntivi per alcune Parti per i Configuration Services. Rivolgersi al Project Manager dei Configuration Services per informazioni sui requisiti e le restrizioni locali.
- Per le Parti per i Configuration Services verrà utilizzata la garanzia del produttore originale che si applica alle Parti per i Configuration Services del Cliente, se applicabile.

BIOS Customization Services

Panoramica del Servizio

I Configuration Services BIOS Customization Services sono un modo pratico ed efficace con cui il Cliente può personalizzare le Impostazioni input/output di base (“BIOS”) di Dell sui nuovi Sistemi supportati da Dell durante la loro fabbricazione (ad es. capacità del Cliente di “congelare” la versione del BIOS standard di Dell su una revisione particolare o la capacità del Cliente di promuovere il proprio logo aziendale mediante il logo del BIOS).



Procedure del Servizio e responsabilità di Dell

Il processo per ciascun Progetto per i Configuration Services che include i Configuration Services BIOS Customization Services è il seguente:

Avvio del Progetto

- Il Project Manager dei Configuration Services o il Team commerciale Dell collabora con il Cliente per documentare e acquisire i requisiti tecnici del Cliente nel Modulo delle specifiche tecniche.
- Il Cliente convalida la precisione e verifica i requisiti approvando e rinviando il modulo a Dell.
- Avvisare Dell qualora si intenda utilizzare il servizio OFA di Dell per approvare la propria configurazione.

Sviluppo del Progetto

- Il tecnico dei Configuration Services sviluppa gli script per abilitare le impostazioni di fabbrica delle personalizzazioni del BIOS.
- Il processo di personalizzazione del BIOS è testato durante il processo di produzione in fabbrica.

Completamento del Progetto

- Si raccomanda al Cliente di ordinare un'Unità di revisione ai fini dell'ispezione o di utilizzare il servizio di revisione della configurazione OFA di Dell per approvare la configurazione e accertarsi che il Configuration Services BIOS Customization Service operi come progettato e richiesto dal Cliente.
- Il progetto è pronto per ordini di grandi volumi.

Responsabilità del Cliente

Il Cliente si impegna a:

- Creare, testare e verificare che le personalizzazioni BIOS richieste operino in linea con i requisiti del Cliente sul Sistema supportato da Dell. **DELL DECLINA QUALSIASI RESPONSABILITÀ PER LA PERDITA O IL RIPRISTINO DI DATI O PROGRAMMI CORRELATI ALLE IMPOSTAZIONI BIOS PERSONALIZZATE.**
- Valutare l'ordine di un'Unità di revisione per garantire che le impostazioni del BIOS personalizzate soddisfino i requisiti del Cliente.
- Avvisare Dell qualora si intenda utilizzare il servizio OFA di Dell per approvare la propria configurazione. Il Cliente accetta il processo di revisione della configurazione della durata di due giorni lavorativi. Le informazioni di accesso del Cliente scadranno alle ore 23:59 (ora locale del Cliente) del secondo giorno.
- Fornire qualsiasi ragionevole assistenza su sollecitazione di Dell ai fini dell'ottenimento della licenza per l'esportazione necessaria a eseguire il Configuration Service.
- Garantire, inviando il proprio marchio, brand e/o logo a Dell che Dell e i Partner di Dell sono pienamente autorizzati e/o hanno ottenuto una licenza o hanno altrimenti ottenuto i diritti per utilizzare tale marchio, brand e/o logo in conformità con i requisiti del Cliente.

Requisiti del Servizio:

- Dell pubblica periodicamente gli aggiornamenti del BIOS obbligatori. Gli aggiornamenti del BIOS obbligatori si applicano al BIOS "congelato". Il Cliente potrebbe "ricongelare" il BIOS al nuovo livello aggiornato.
- Non tutte le impostazioni di personalizzazione del BIOS sono disponibili su tutti i Sistemi supportati da Dell. Il Cliente deve contattare il Project Manager dei Servizi o il Team commerciale di Dell per informazioni sulla capacità di impostazione particolare per tipo di sistema.



Elementi non inclusi nei Configuration Services BIOS Services:

- Fornitura o concessione in licenza di applicazioni software di terze parti.
- Installazione fisica di hardware o software non associati al Configuration Services BIOS Customization Service.
- Creazione di impostazioni del BIOS personalizzate al di fuori delle impostazioni del BIOS standard di Dell.
- Risoluzione dei problemi o supporto tecnico per l'Immagine del Cliente con le impostazioni del BIOS personalizzate.
- Test delle applicazioni o hardware specifici del Cliente per la compatibilità con l'Immagine del Cliente e le impostazioni del BIOS personalizzate.
- Tutte le attività tranne quelle specificamente indicate in questo Allegato del Servizio.



Allegato 5

Configuration Services - Software Configuration Services

Panoramica del Servizio

I Software Configuration Services aiutano il Cliente nell'installazione di alcune applicazioni software o nella modifica delle impostazioni del sistema operativo selezionato in combinazione all'acquisto dei nuovi Sistemi supportati da Dell. I processi dei Dell Configuration Services convalidano l'installazione dell'applicazione software e le impostazioni del sistema operativo Dell caricato in fabbrica nei processi di produzione, rendendo possibile l'utilizzo delle applicazioni software del Cliente o delle impostazioni del sistema operativo ai Sistemi supportati da Dell del Cliente durante la loro produzione.

Procedure del Servizio e responsabilità di Dell

Il processo per ciascun Progetto per i Configuration Services che include i Software Configuration Services è il seguente:

Avvio del Progetto

- Se applicabile, il Project Manager dei Configuration Services o il Team commerciale di Dell collabora con il Cliente per documentare e definire i requisiti tecnici del Cliente nel Modulo delle specifiche tecniche. Se applicabile, il Cliente convalida l'accuratezza e verifica i requisiti approvando e restituendo il Modulo delle specifiche tecniche a Dell. Utilizzando il servizio OFA, il Cliente accetta un processo di revisione della configurazione della durata di due giorni lavorativi. Il Cliente avrà a disposizione un accesso protetto che scadrà alle ore 23:59 (ora locale del Cliente) del secondo giorno.

Sviluppo del Progetto

- Se applicabile, il tecnico dei Configuration Services sviluppa il Progetto per i Configuration Services per rendere possibile il caricamento in fabbrica del software del Cliente e le impostazioni del sistema operativo richieste dal Cliente.

Completamento del Progetto

- I processi di produzione in fabbrica hanno lo scopo di aiutare il Cliente a garantire che il software e le impostazioni del sistema operativo del Cliente siano installati in base alle specifiche del produttore.
- Il progetto è pronto per ordini di grandi volumi.

Responsabilità del Cliente

Il Cliente si impegna a:

- Creare, testare e verificare che le impostazioni dell'applicazione software e il sistema operativo operino in linea con le esigenze del Cliente e le piattaforme hardware supportate che lo stesso acquisterà.
- Se applicabile, completare, convalidare l'accuratezza e verificare i requisiti approvando e restituendo il Modulo delle specifiche tecniche a Dell.
- Avvisare Dell qualora si intenda utilizzare il servizio OFA di Dell per approvare la propria configurazione. Il Cliente accetta il processo di revisione della configurazione della durata di due giorni lavorativi. I dati di accesso del Cliente scadranno alle ore 23:59 (ora locale del Cliente) del secondo giorno. Durante lo sviluppo del Progetto per i Configuration Services iniziale, il Cliente dovrà completare la Certificazione di conformità per l'esportazione che attesta che l'Immagine fornita dal Cliente può essere esportata da Dell al di fuori del Paese in cui è stata inviata a Dell.
- Fornire il codice di prodotto del sistema operativo, se questo non è l'OEM di Dell.



Requisiti del Servizio:

- L'installazione software è disponibile per i sistemi creati utilizzando i sistemi operativi Dell caricati in fabbrica (ad esempio qualsiasi sistema operativo Microsoft Windows non consumer). Il Cliente deve confermare con il Project Manager dei Configuration Services che le capacità del Servizio includono il sistema operativo Dell caricato in fabbrica che ha richiesto.
- Servizio da applicare esclusivamente alle impostazioni del sistema operativo richiesto dal Cliente per i sistemi creati usando sistemi operativi OEM Microsoft Windows.

Elementi non inclusi nei Software Configuration Services:

- Test delle applicazioni software per la compatibilità con il sistema.
- Installazione dell'applicazione software o configurazione del sistema operativo su un'immagine fornita dal Cliente.
- Tutte le attività tranne quelle specificamente indicate in questo Allegato del Servizio.



Allegato 6

Configuration Services - Standard Configuration-Service

Panoramica del Servizio

L'acquisto dei Configuration Services - Standard Configuration Services ("Standard Configuration Services") da parte del Cliente è un metodo per ottenere i Sistemi supportati da Dell configurati con il Servizio acquistato dal Cliente senza dover definire una richiesta di progetto formale o soddisfare requisiti minimi di unità. Tali servizi sono stati pre-progettati e possono essere applicati ai Sistemi supportati da Dell del Cliente durante la produzione. Gli Standard Configuration Services disponibili includono: etichettatura degli asset, report degli asset, impostazioni del BIOS, partizione del disco rigido, impostazioni del sistema operativo e installazione dell'applicazione.

Procedure del Servizio e responsabilità di Dell

Per ordinare uno Standard Configuration Service, il Cliente deve selezionare il servizio applicabile dal sito web di Dell. Inoltre, un rappresentante di vendita Dell potrebbe aggiungere il servizio applicabile all'ordine. Sono disponibili i seguenti Standard Configuration Services:

Etichettatura degli asset standard

Un'etichetta viene apposta sul computer con le informazioni relative al computer (ad es. codice di matricola, numero di modello, ecc.). Sono disponibili le seguenti etichette degli asset:

- Garanzia di base - include i campi: codice di matricola, codice di servizio espresso, numero di ordine, informazioni di contatto del supporto Dell.
- ProSupport - include i campi: codice di matricola codice di servizio espresso, numero di ordine, informazioni di contatto Dell ProSupport.
- Indirizzo MAC - include i campi: codice di matricola e indirizzo MAC.
- Informazioni di sistema – include i campi: codice di matricola, codice di servizio espresso, modello, data di produzione, indirizzo MAC, velocità del processore, memoria.

Dettagli dell'ordine - include i campi: codice di matricola, codice di servizio espresso, numero di ordine, data di produzione.

Etichettatura STOP

Etichetta di sicurezza per le apparecchiature protette contro il furto dal sistema di registrazione internazionale STOP che ostacola o rende impossibile la vendita di apparecchiature rubate.

Generazione di report sugli asset standard

Lo Standard Asset Report Service genera un report predefinito con i dettagli del sistema e le informazioni sull'ordine. Questo report verrà fornito inizialmente al Cliente tramite e-mail in un foglio di calcolo Microsoft Excel (.XLS) allegato. Il report degli asset include i seguenti campi: numero di account, etichetta dell'asset (quando applicabile), descrizione dello chassis, stile dello chassis, nome dell'azienda, nome del computer, CPU, indirizzo di spedizione 1, indirizzo di spedizione 2, indirizzo di spedizione 3, città di spedizione, stato di spedizione, codice postale di spedizione, Paese di spedizione, nome del cliente, numero del cliente, codice di matricola Dell, codice di servizio express, dimensione del disco rigido, sistema operativo installato, indirizzo MAC 1, indirizzo MAC 2, indirizzo MAC 3, data di produzione, memoria, modello, numero di ordine, numero di PO, velocità del processore, spedizione per data, garanzia a scadenza di 3 anni, garanzia a scadenza di 4 anni o garanzia a scadenza di 5 anni.



Configurazione di sistema – Impostazioni del BIOS

È possibile ordinare le seguenti impostazioni BIOS standard (alcune impostazioni potrebbero non essere disponibili su alcune piattaforme in alcune specifiche combinazioni):

- Ripristino dell'alimentazione CA: consente di determinare l'azione da intraprendere al momento del ripristino dell'alimentazione CA nel sistema.
- Virtualizzazione: abilita o disabilita l'utilizzo da parte di Virtual Machine Monitor (VMM) delle funzionalità hardware aggiuntive fornite dalla tecnologia Intel Virtualization per l'I/O diretto.
- SpeedStep: consente di abilitare o disabilitare la funzionalità SpeedStep di Intel. SpeedStep permette al processore di soddisfare le esigenze di prestazioni immediate dell'operazione in corso, riducendo il consumo energetico e la dispersione di calore.
- Wake-On-LAN: questa opzione permette di alimentare il computer dallo stato di OFF quando viene attivata da un segnale LAN speciale.
- Bluetooth: permette di disabilitare il dispositivo wireless Bluetooth (abilitato per impostazione predefinita).
- Sequenza di avvio: la sequenza di avvio determina quale dispositivo di archiviazione dei dati viene usato per avviare il computer. I dispositivi di archiviazione dei dati includono dischi rigidi, CD, DVD e unità flash USB.
- Sicurezza TPM: permette di abilitare Trusted Platform Module durante il POST. L'impostazione predefinita è disabilitata.
- NIC On W/PXE: permette al computer di avviarsi da un server o una rete prima di avviare il sistema operativo sul disco rigido locale.
- Fastboot: permette di velocizzare il processo di avvio ignorando le opzioni di test iniziale.
- WiFi: questa opzione permette di disabilitare il dispositivo WiFi (abilitato per impostazione predefinita).

Configurazione di sistema – Partizionamento del disco rigido

Il disco rigido principale di un sistema può essere ripartito nelle seguenti dimensioni:

- Partizione primaria 50%
- Partizione primaria 80%
- Partizione primaria 90%

Configurazione di sistema – Installazione dell'applicazione

I Dell Configuration Services installeranno e convalideranno l'installazione dell'applicazione software all'interno dei processi di produzione dei sistemi supportati da Dell. Le seguenti applicazioni software sono disponibili per l'installazione in fabbrica:

- Absolute: software che tiene traccia e protegge in modo persistente i sistemi del computer. I computer possono essere gestiti e protetti in remoto per garantire che i processi di conformità siano implementati e applicati correttamente.

Configurazione di sistema – Impostazioni del sistema operativo

Le impostazioni di alimentazione di un sistema possono essere impostate sulle seguenti combinazioni per il risparmio di energia:

- Bilanciato - Alimentazione a batteria: il sistema riduce la luminosità del display dopo 2 minuti, spegne il display dopo 5 minuti, attiva la sospensione del sistema dopo 15 minuti e imposta il piano di luminosità al 20%. Quando collegato: il sistema riduce la luminosità del display dopo 5 minuti, spegne il display dopo 10 minuti, attiva la sospensione del sistema dopo 30 minuti e imposta il piano di luminosità al 100%.



- Risparmio di energia - Alimentazione a batteria: il sistema riduce la luminosità del display dopo 1 minuto, spegne il display dopo 2 minuti, attiva la sospensione del sistema dopo 5 minuti e imposta il piano di luminosità al 20%. Alimentazione da rete elettrica: il sistema riduce la luminosità del display dopo 2 minuti, spegne il display dopo 3 minuti, attiva la sospensione del sistema dopo 10 minuti e imposta il piano di luminosità al 100%.
- Risparmio di energia - Alimentazione a batteria: il sistema riduce la luminosità del display dopo 1 minuto, spegne il display dopo 2 minuti, attiva la sospensione del sistema dopo 10 minuti e imposta il piano di luminosità al 20%. Alimentazione da rete elettrica: il sistema riduce la luminosità del display dopo 2 minuti, spegne il display dopo 5 minuti, attiva la sospensione del sistema dopo 15 minuti e imposta il piano di luminosità al 100%.
- Alte prestazioni - Alimentazione a batteria: il sistema riduce la luminosità del display dopo 5 minuti, spegne il display dopo 10 minuti, non attiva mai la sospensione del sistema e imposta il piano di luminosità al 100%. Alimentazione da rete elettrica: il sistema riduce la luminosità del display dopo 10 minuti, spegne il display dopo 15 minuti, non attiva mai la sospensione del sistema e imposta il piano di luminosità al 100%.

Requisiti del Servizio:

- L'installazione software è disponibile per i sistemi creati utilizzando il caricamento dei sistemi operativi Dell in fabbrica per OEM Microsoft Windows Professional.
- Le impostazioni del sistema operativo sono disponibili per i sistemi basati sul sistema operativo Microsoft Windows.

Elementi non inclusi degli Standard Configuration Services:

- Test delle applicazioni software per la compatibilità con il sistema.
- Tutte le attività tranne quelle specificamente indicate in questo Allegato del Servizio.



Allegato 7

Configuration Services - Chrome Enrollment

Panoramica del Servizio

Il servizio Chrome Enrollment (disponibile solo tramite CFS) prevede il disimballaggio dei dispositivi, l'iscrizione manuale di ogni dispositivo al dominio del Cliente, l'aggiornamento di Chrome OS alla versione più recente e la preparazione del dispositivo per la spedizione al Cliente.

Procedure del Servizio e responsabilità di Dell

Il processo di ciascun Progetto per i Configuration Services che include il servizio Enterprise Enrollment è il seguente:

Avvio del Progetto

- Se applicabile, il Project Manager dei Configuration Services o il Team commerciale di Dell collabora con il Cliente per documentare e definire i requisiti tecnici del Cliente nel Modulo delle specifiche tecniche. Se applicabile, il Cliente convalida l'accuratezza e verifica i requisiti approvando e restituendo il Modulo delle specifiche tecniche a Dell. Utilizzando il servizio OFA, il Cliente accetta un processo di revisione della configurazione della durata di due giorni lavorativi. Il Cliente avrà a disposizione un accesso protetto che scadrà alle ore 23:59 (ora locale del Cliente) del secondo giorno.

Completamento del Progetto

- I processi di produzione in fabbrica hanno lo scopo di aiutare il Cliente a garantire che il software e le impostazioni del sistema operativo del Cliente siano installati in base alle specifiche del produttore.
- Il progetto è pronto per ordini di grandi volumi.

Responsabilità del Cliente:

Il Cliente si impegna a:

- Confermare di aver impostato un dominio di Google e una console di gestione nella propria organizzazione o azienda.
- Confermare che il profilo del dominio del Cliente è impostato e pronto all'uso.
- Fornire le credenziali necessarie per l'autenticazione dell'iscrizione:
 - E-mail di Google (il nome utente)
 - Password
- Se applicabile, completare, convalidare l'accuratezza e verificare i requisiti approvando e restituendo il Modulo delle specifiche tecniche a Dell.
- Avvisare Dell qualora si intenda utilizzare il servizio OFA di Dell per approvare la propria configurazione. Il Cliente accetta il processo di revisione della configurazione della durata di due giorni lavorativi. I dati di accesso del Cliente scadranno alle ore 23:59 (ora locale del Cliente) del secondo giorno.

Elementi non inclusi negli Enrollment Configuration Services:

- Test delle applicazioni software per la compatibilità con il sistema.
- Tutte le attività tranne quelle specificamente indicate in questo Allegato del Servizio.
- È previsto il controllo degli aggiornamenti del sistema operativo nella fase di elaborazione, ma gli aggiornamenti successivi avvengono presso la sede del Cliente.



Allegato 8

Configuration Services - Factory Provisioning

Offre ai clienti la possibilità di precaricare il proprio file di gestione dei sistemi nella fabbrica Dell per ridurre i tempi di provisioning in ufficio.

Panoramica del Servizio

Il provisioning dei Configuration Services assiste il Cliente nella configurazione di un sistema operativo Windows Professional pulito con il software di provisioning di terze parti e con l'invio del pacchetto di provisioning necessario per installare il contenuto fornito dal Cliente attraverso il processo di fabbrica in linea con gli standard Dell. Il software di provisioning di terze parti offre al Cliente la possibilità di iscrivere automaticamente gli asset tramite un metodo per esportare applicazioni, aggiornamenti e criteri in un unico pacchetto di provisioning (PPKG) e nei componenti necessari per consentire il processo di provisioning in linea basato sulla fabbrica, riducendo al minimo i downtime dell'utente finale ed eliminando la necessità di una grande quantità di traffico dati dalla posizione dell'utente finale.

Questa offerta consentirà l'invio dei sistemi direttamente all'utente finale del Cliente e l'iscrizione automatica dell'unità al tenant del software di terze parti del Cliente per la fornitura del sistema nell'ambiente del Cliente.

I processi dei Dell Configuration Services convalidano e testano il file del pacchetto di provisioning del Cliente e lo caricano all'interno dei processi di produzione, permettendo così l'applicazione del deployment del contenuto del Cliente ai Sistemi del Cliente supportati da Dell durante la produzione stessa.

Procedure del Servizio e responsabilità di Dell

Il processo di ciascun Progetto per i Configuration Services che include il provisioning è il seguente:

Avvio del Progetto

- Il Project Manager dei Configuration Services collabora con il Cliente per documentare e acquisire i requisiti tecnici del Cliente nel documento delle specifiche tecniche.
- Il Cliente convalida l'accuratezza e verifica i requisiti approvando e restituendo il documento delle specifiche tecniche a Dell.
- Il Cliente rivede, approva e restituisce il Modulo di conformità per l'esportazione a Dell, certificando che il pacchetto di provisioning da lui trasmesso può essere esportato da Dell al di fuori del Paese in cui è stato inviato a Dell. La Certificazione per l'esportazione è richiesta all'avvio del Progetto per i Configuration Services.
- Il Cliente fornisce il pacchetto di provisioning a Dell. Il pacchetto di provisioning verrà inviato a Dell tramite File Transfer Application.

Sviluppo del Progetto

- Se applicabile, il tecnico dei Configuration Services sviluppa il Progetto per i Configuration Services per rendere possibile il caricamento in fabbrica del pacchetto di provisioning del Cliente, con l'opzione di sistema operativo Windows Professional selezionata (come indicato sopra), e per impostare qualsiasi altra personalizzazione CS richiesta dal Cliente.
- Il pacchetto di provisioning è convalidato e testato nei processi di produzione di Dell al fine di garantire il corretto caricamento del pacchetto di provisioning del Cliente durante la creazione iniziale del sistema in fabbrica.



Completamento del Progetto

- I processi di produzione in fabbrica assicurano che il pacchetto di provisioning del Cliente venga installato così come fornito a Dell.
- Il Progetto viene rilasciato per l'adempimento degli ordini.

Responsabilità del Cliente. Prima di inviare ciascun pacchetto di provisioning a Dell, il Cliente si impegna a:

- Conservare una copia di tale pacchetto di provisioning e tutti i dati o i programmi del Cliente utilizzati in relazione allo sviluppo e all'invio del pacchetto di provisioning. DELL DECLINA QUALSIASI RESPONSABILITÀ PER LA PERDITA O IL RIPRISTINO DEI DATI O DEI PROGRAMMI SU QUALSIASI PACCHETTO DI PROVISIONING O PIATTAFORMA HARDWARE SUPPORTATA.
- Utilizzare la console di provisioning di terze parti per creare, testare e verificare che il pacchetto di provisioning operi in base alle esigenze del Cliente sulle piattaforme hardware supportate che verranno acquistate. Dell non è responsabile della disponibilità o delle prestazioni della console di provisioning di terze parti e gli obblighi e i diritti del Cliente in relazione alla console di provisioning di terze parti sono regolati da condizioni distinte dell'editore del software di provisioning di terze parti.
- Assicurarsi che ogni pacchetto di provisioning contenga tutte le applicazioni e i criteri richiesti.
- Assicurarsi che il pacchetto di provisioning non contenga informazioni personali.
- Se applicabile, completare, convalidare l'accuratezza e verificare i requisiti approvando e restituendo il documento delle specifiche tecniche a Dell.
- Assicurarsi che il Cliente disponga della licenza corretta dell'editore del software di provisioning di terze parti applicabile per accedere e utilizzare i Servizi e la console e il software di provisioning di terze parti.
- Assicurarsi che la licenza sia attiva per tutto il software all'interno del pacchetto di provisioning.
- Assicurarsi che la console sia configurata per l'iscrizione automatica dei sistemi.
- Il Cliente fornisce il pacchetto di provisioning a Dell. Il pacchetto di provisioning verrà inviato a Dell tramite File Transfer Application.

Requisiti del Servizio:

- Il pacchetto di provisioning deve essere creato utilizzando la console di provisioning di terze parti. Non è possibile utilizzare altri strumenti per questo processo.
- Il provisioning dei Configuration Services è disponibile solo per alcuni sistemi operativi di terze parti, come stabilito da Dell. Rivolgersi al Project Manager dei Configuration Services per informazioni su sistemi operativi e versioni supportati.
- Il pacchetto di provisioning deve essere convalidato su piattaforme hardware supportate per le configurazioni che il Cliente acquisterà. Se il Cliente non possiede la specifica configurazione/piattaforma hardware supportata, dovrà acquistare un sistema di sviluppo da utilizzare durante la creazione e il test del pacchetto di provisioning applicabile.

Elementi non inclusi nel provisioning dei Configuration Services:

- Fornitura o concessione in licenza di software, sistemi operativi o altri elementi di terze parti contenuti nel pacchetto di provisioning.
- Installazione fisica di hardware o software non associati al provisioning del Configuration Service.
- Creazione di un pacchetto di provisioning.
- Risoluzione dei problemi o supporto tecnico per la creazione di pacchetti di provisioning.
- Test delle applicazioni o dell'hardware specifici del cliente per la compatibilità con il pacchetto di provisioning.
- Tutte le attività tranne quelle specificamente indicate in questo Allegato del Servizio.



Allegato 9

Configuration Services - Connected Configuration

Panoramica del Servizio

Il Dell Connected Configuration Service consente di inserire un'istanza del Systems Management Software del Cliente ("Soluzione di deployment del Cliente") all'interno delle strutture Dell tramite una connessione Internet protetta. Il Cliente ottiene l'accesso diretto a un ambiente ospitato virtualmente o fisicamente presso le strutture Dell in cui può memorizzare e gestire la propria Soluzione di deployment. Il Cliente potrà anche completare presso le strutture Dell attività di configurazione che, in caso contrario, potrebbero essere eseguite solo una volta che il Cliente ha ricevuto il sistema e lo ha connesso alla propria rete.

Procedure del Servizio e responsabilità di Dell

Il Connected Configuration Service opera insieme ad altri Servizi supportati nella presente descrizione e può essere acquistato su sistemi notebook Dell Precision, Dell OptiPlex, Dell Latitude e Dell XPS specifici. La Soluzione di deployment del Cliente verrà ospitata presso un Centro di configurazione Dell e connessa alla rete del Cliente tramite un tunnel sicuro. La connessione protetta verrà offerta sotto forma di gateway tra l'ambiente del Cliente e l'ambiente di produzione di Dell/del fornitore, con una larghezza di banda massima di 5 megabit/sec. Il Cliente può utilizzare il tunnel sicuro per personalizzare ulteriormente altre opzioni di deployment, incluse, a titolo esemplificativo, la crittografia e altre funzionalità di accesso e sicurezza, l'amministrazione basata su ruoli, Active Directory Discovery e altre configurazioni di rete, database e sicurezza. Il processo di deployment sarà limitato a un massimo di quattro (4) ore di tempo di elaborazione e dieci (10) minuti di supporto tecnico per l'avvio e il completamento della sequenza automatizzata delle attività per ogni dispositivo configurato. La capacità di evasione degli ordini verrà calcolata in base ai volumi unitari previsti e alle funzionalità della Soluzione di deployment del Cliente così come definito in collaborazione con Dell durante il processo di definizione dell'ambito. Si terrà conto del tempo medio di implementazione per unità e del numero massimo di unità che possono essere implementate simultaneamente. Il Servizio è subordinato alla convalida da parte di Dell della soluzione di deployment del sistema operativo proposta dal Cliente. Nell'ambito della convalida, Dell collaborerà con il Cliente per raccogliere e analizzare le informazioni nell'ambiente del Cliente in relazione al processo di provisioning del sistema operativo.

La soluzione di deployment può essere realizzata utilizzando l'hardware fisico del Cliente o come macchina virtuale. La soluzione basata su hardware fisico consente al Cliente di fornire la propria soluzione di deployment e il relativo hardware di proprietà del Cliente per l'integrazione nei Centri di configurazione Dell. La soluzione basata su macchina virtuale consente al Cliente di creare un disco rigido virtuale (VHD) all'interno del proprio ambiente di deployment e di sottoporlo a Dell per il caricamento su un'infrastruttura di hosting progettata e gestita da Dell.

Gli ordini del Cliente saranno inoltrati tramite il processo di vendita Dell e saranno inseriti nel processo di produzione Dell standard. Altri eventuali Servizi supportati selezionati dal Cliente verranno gestiti nel processo di produzione e non fanno parte del Connected Configuration Service.

Il Cliente si impegna a difendere, indennizzare ed esonerare Dell da qualsiasi richiesta, rivendicazione o azione derivante da una qualsiasi indicazione del Cliente circa la configurazione dei Sistemi supportati da Dell che utilizzano la connessione protetta e il Connected Configuration Service o dal mancato rispetto, da parte del Cliente, dei termini, delle condizioni e delle responsabilità stabilite nella presente descrizione dei Servizi. Il Cliente riconosce e accetta che Dell è autorizzata ad adottare tutte le ragionevoli misure per proteggere gli asset fisici o altri aspetti dell'ambiente IT di Dell e/o di terze parti che possono essere interessate da una minaccia per la sicurezza introdotta dal Cliente negli asset fisici o negli ambienti IT di Dell o di tali terze parti.

Altre disposizioni

Il Servizio può essere erogato al di fuori del Paese in cui si trova il Cliente e/o Dell. Di tanto in tanto e in conformità ai termini dell'accordo tra Dell e il Cliente, Dell può modificare la sede in cui vengono erogati i Servizi e/o la parte che eroga il Servizio. Tuttavia, la responsabilità dell'erogazione del Servizio al Cliente rimarrà a carico di Dell. Se uno dei presupposti volumetrici utilizzato da Dell e dal Cliente per definire l'ambito di un progetto per il Connected Configuration Service non rientra materialmente nei requisiti prestabiliti per il completamento dell'erogazione del Servizio (tra cui, volumi di unità previsti, tempo medio di implementazione per unità, numero massimo di unità che



possono essere implementate simultaneamente utilizzando la Soluzione di deployment del Cliente e/o fattori di configurazione che richiedono più tempo o attività aggiuntive), Dell può modificare il prezzo e i tempi di completamento in base a tali variazioni.

Il Cliente riconosce e accetta di essere il titolare del trattamento dei dati e l'esportatore di tutti i dati contenuti nell'hardware fisico, nelle unità, nelle macchine virtuali in hosting o in altri componenti forniti dal Cliente a Dell ("Soluzione di deployment del Cliente"), nel software di gestione dei sistemi utilizzato dal Cliente in relazione ai Servizi ("Software del Cliente") o nel Contenuto del Cliente (secondo la definizione riportata di seguito), a seconda dei casi, in quanto i dati possono essere definiti da ciascun Paese, inclusa, a titolo esemplificativo, l'Unione europea (UE), e che Dell è responsabile del trattamento dei dati per il Cliente nell'ambito dell'erogazione dei Servizi. Il Cliente riconosce e accetta di essere il responsabile della conformità alle leggi sulla riservatezza dei dati applicabili in ciascun Paese in qualità di titolare del trattamento ed esportatore dei dati e che Dell è responsabile della conformità alle leggi sulla riservatezza dei dati applicabili in ciascun Paese in qualità di responsabile del trattamento. Il Cliente si impegna a indennizzare Dell per eventuali violazioni dei propri obblighi in relazione alla conformità alle leggi sulla riservatezza dei dati applicabili in ciascun Paese e per il mancato adempimento dei propri obblighi secondo quanto stabilito dalle disposizioni applicabili indicate nell'accordo con il Cliente per l'acquisto dei Servizi e dei Sistemi supportati da Dell. Dell non ha l'obbligo di erogare i Servizi e può interromperne l'erogazione in caso di violazione da parte del Cliente, secondo quanto stabilito nell'accordo con il Cliente stesso. Dell non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni derivanti dalla violazione da parte del Cliente. Inoltre, al Cliente possono essere addebitati ulteriori costi e spese per eventuali tempi e materiali aggiuntivi, perdite o danni sostenuti da Dell o dai suoi fornitori. Il Cliente dovrà informare immediatamente Dell e collaborare con Dell in buona fede per risolvere ogni eventuale problema in caso di errori, difetti, carenze o altri problemi legati alla conformità agli obblighi stabiliti dalle leggi sulla riservatezza dei dati applicabili e a qualsiasi disposizione pertinente dell'accordo.

In caso di problemi o errori causati dal Cliente che impediscono a Dell di erogare il Servizio all'interno dell'ambiente della struttura nei tempi previsti, Dell si coordinerà con il Cliente per spedire tali unità "così come sono" dal punto di errore o da una sequenza semplificata delle attività prima del punto di errore. Per i Clienti che ricevono le unità "così come sono", la responsabilità per il completamento della configurazione delle unità sarà a carico del Cliente e dell'ambiente del Cliente. Potrebbero verificarsi ritardi per ordini futuri senza fornire conferma della risoluzione dell'errore a Dell.

Servizi esclusi

Le seguenti attività sono escluse dal Servizio:

- Creazione da parte di Dell di qualsiasi sequenza delle attività, immagine o altro contenuto del Cliente ("Contenuto del Cliente") per conto del Cliente.
- Supporto o manutenzione di qualsiasi Soluzione di deployment del Cliente o Software del Cliente da parte di Dell. Tuttavia, qualsiasi Soluzione di deployment del Cliente con contratto di supporto o manutenzione Dell in corso di validità sarà coperta da Dell in conformità a tale contratto.
- Servizi di migrazione dei dati.
- Sviluppo di qualsiasi proprietà intellettuale creata esclusivamente e specificamente per il Cliente.
- Pre-provisioning dei dati degli asset dei sistemi client.
- Risoluzione di problemi o errori della Soluzione di deployment del Cliente.
- Qualsiasi altra attività che non rientri tra quelle specificamente indicate nella presente descrizione dei Servizi.

La presente descrizione dei Servizi non conferisce al Cliente alcuna garanzia aggiuntiva oltre a quelle fornite ai sensi dell'Accordo Quadro per la prestazione di Servizi o Accordo, se applicabile.

Responsabilità del Cliente del Connected Configuration Service e requisiti tecnici

Il Cliente deve soddisfare o superare i requisiti e le responsabilità riportati di seguito inerenti l'acquisto, l'abilitazione e l'utilizzo delle soluzioni di servizio basate su hardware fisico o macchina virtuale. La mancata fornitura di qualsiasi elemento o la mancata esecuzione di qualsiasi attività, da parte del Cliente, richiesti dalle responsabilità del Cliente in relazione al Connected Configuration Service possono comportare un ritardo nell'erogazione o impedire a Dell di erogare il Servizio.



Se un "Utente finale" del Cliente si avvale di terze parti (ad es. appaltatori, agenti, system integrator e/o Channel Partner), il termine "Partner del Cliente" si riferisce alla terza parte di cui si avvale l'Utente finale del Cliente ("Utente finale del Cliente").

- Responsabilità del Partner del Cliente (se applicabile):
 - Comunicare per iscritto all'Utente finale del Cliente tutte le responsabilità del Cliente descritte nel presente documento.
 - Facilitare le comunicazioni, dare indicazioni o autorizzare Dell Services a lavorare direttamente con l'Utente finale del Cliente.
 - Fornire, o richiedere all'Utente finale del Cliente di fornire, le risorse richieste per il completamento del Servizio (istruzioni di lavoro del Cliente, documento contenente i requisiti VPN del Cliente, Soluzione di deployment del Cliente [fisica o virtuale], ecc.).
- Il Cliente assegnerà un unico punto di contatto ("Contatto del Cliente") e punti di contatto tecnici ("Contatti tecnici") secondo quanto richiesto per supportare la realizzazione e la manutenzione di ciascun ambiente Connected Configuration locale.
- I contatti devono avere una conoscenza pratica dei componenti dell'infrastruttura da prendere in esame durante l'erogazione del Servizio e dovranno fornire supporto, a titolo esemplificativo, su quanto segue:
 - Il Contatto del Cliente avrà l'autorità per agire per conto del Cliente stesso in tutti gli aspetti del Servizio, incluso portare problemi all'attenzione delle persone competenti all'interno dell'organizzazione del Cliente e risolvere requisiti in conflitto.
 - Il Contatto del Cliente assicurerà che tutte le comunicazioni tra il Cliente e Dell, incluse domande o richieste pertinenti, avvengano tramite il project manager Dell designato.
 - Il Contatto del Cliente fornirà accesso tempestivo a tutti i referenti tecnici e aziendali, nonché i dati/le informazioni necessari per gli aspetti associati all'ambito del Servizio.
 - Il Contatto del Cliente garantirà la partecipazione dei referenti principali del Cliente alle riunioni e alle presentazioni dei deliverable necessarie.
 - Il Contatto del Cliente otterrà e fornirà i requisiti, le informazioni, i dati, le decisioni e le approvazioni necessari per il progetto.
- Il Cliente è responsabile della fornitura di qualsiasi prodotto hardware e/o software necessario per abilitare una soluzione di deployment adeguata e sicura secondo quanto definito in collaborazione con Dell durante il processo di definizione dell'ambito della soluzione. La soluzione definita deve supportare i volumi di deployment del sistema client previsti.
- Il Cliente fornirà una (1) Soluzione di deployment configurata per ciascun Centro di configurazione Dell locale in cui saranno erogati i Connected Configuration Services, comprendente: hardware del Cliente e/o Software del Cliente e/o tutto il Contenuto del Cliente.
- Il Cliente è responsabile di tutte le attività di manutenzione, sicurezza, gestione, monitoraggio e supporto del Software e/o dell'hardware del Cliente e il Cliente accetta che un eventuale problema di supporto o di manutenzione associato al Software e/o all'hardware del Cliente esonererà Dell dal proprio obbligo di eseguire il Servizio fino a quando tale problema di supporto o di manutenzione non sarà stato risolto.
- Il Cliente dovrà implementare e gestire una rete protetta tra la rete del Cliente e ciascun Centro di configurazione Dell. La connessione di rete sicura deve rispettare (o superare) i requisiti di sicurezza Dell per VPN da sito a sito.
- Il Cliente è responsabile dell'installazione e della gestione del processo di deployment PXE (Preboot Execution Environment) garantendo che tale processo possa essere completato entro quattro (4) ore e limitando l'interazione con il tecnico a un massimo di dieci (10) minuti ai fini dell'avvio e del completamento del deployment del sistema client.



- Il Cliente è responsabile di quanto segue:
 - Configurazione dell'ambiente di avvio PXE.
 - Test/convalida delle piattaforme hardware client da acquistare. Prima di passare a nuove piattaforme hardware client, il Cliente deve acquistare nuove piattaforme senza servizi ed eseguire l'integrazione e il test dei nuovi modelli e pacchetti di driver all'interno della soluzione di deployment del sistema operativo del Cliente. Il sistema operativo deve essere erogato dalla soluzione di deployment del sistema operativo del Cliente (deployment bare metal), non può esserci alcuna dipendenza dalla necessità di un sistema operativo/immagine esistente nel sistema.
 - Le piattaforme hardware client senza una porta di rete (RJ-45) sul sistema devono validare il processo di deployment PXE utilizzando la scheda di rete da USB a NIC approvata dal Centro di configurazione Dell. Il supporto delle schede di rete deve essere verificato con il Project Manager dei Configuration Services.
- Il Cliente è responsabile della fornitura e del mantenimento delle istruzioni operative per il deployment del sistema operativo client, comprese le operazioni necessarie per avviare il deployment del sistema operativo client, le istruzioni che identificano chiaramente quando il deployment del sistema operativo è stato completato, le operazioni di arresto del sistema prima della spedizione e le operazioni di risoluzione dei problemi da intraprendere in caso di errore durante il deployment dei sistemi client.
 - Le istruzioni operative per il deployment del sistema operativo client devono includere indicazioni chiare e schermate per consentire ai tecnici presso le fabbriche Dell di avviare e verificare il completamento corretto del deployment.
 - La sequenza delle attività e le istruzioni operative del Cliente devono includere una “schermata di completamento” come una delle attività finali della sequenza delle attività. Questa “schermata di completamento” rappresenta un controllo di qualità per i tecnici in fabbrica per verificare il completamento corretto del processo. La “schermata di completamento” deve rimanere visualizzata sullo schermo finché un tecnico non intraprende un'azione.
- Il Cliente è responsabile dell'aggiornamento della Soluzione di deployment del Cliente e del deployment dei sistemi, nonché dell'installazione degli aggiornamenti dei driver e del sistema operativo, e garantisce la disponibilità del contenuto richiesto per i deployment dei sistemi client sull'ambiente di gestione dei sistemi in hosting presso il Centro di configurazione Dell. Il Cliente è tenuto a utilizzare al meglio il proprio ambiente di gestione dei sistemi in hosting per i deployment dei sistemi client al fine di ridurre al minimo il traffico di rete e limitare i tempi di elaborazione dei deployment dei sistemi.
- Il Cliente è responsabile del supporto e della risoluzione dei problemi relativi alla Soluzione di deployment del Cliente. Gli errori della Soluzione di deployment del Cliente possono ritardare la spedizione degli **ordini del Cliente o richiedere a Dell di spedire le unità del Cliente con una sequenza di attività ridotta o “così com'è”**. Il Cliente deve fornire una risposta tempestiva alle richieste di supporto per ridurre al minimo i ritardi degli ordini o la riduzione dei Servizi erogati. Di conseguenza, Dell richiede al Cliente di fornire regolari contatti di supporto e contatti di escalation nel caso in cui i contatti principali non siano disponibili. La responsabilità del Cliente relativa al supporto e alla risoluzione dei problemi include quanto segue:
 - Fornire contatti, inclusi gli elenchi di distribuzione e-mail, i numeri di telefono (ufficio/mobile) e i contatti di gestione da utilizzare per:
 - Supporto durante i normali orari lavorativi
 - Supporto al di fuori degli orari lavorativi e nei fine settimana
 - Notifica di manutenzione/downtime del Centro di configurazione Dell



- Il supporto della Soluzione di deployment del Cliente include la risoluzione dei problemi relativi a quanto segue:
 - Ambiente di avvio PXE client
 - Gruppi di delimitazione e server di deployment del Cliente (Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) / Configuration Manager Distribution Point Server, Microsoft Deployment Toolkit Distribution Share, ecc.)
 - Fasi della sequenza di attività del deployment client, WIM di avvio, pacchetti di driver e contenuto delle applicazioni, trattamento degli errori, schermata di completamento, ecc.
 - Rete/conessioni VPN sicure da sito a sito con firewall
- I clienti che utilizzeranno un'istanza virtuale della Soluzione di deployment del Cliente devono soddisfare i requisiti delle VM per Dell Connected Configuration (ad es. dimensione del disco rigido delle VM, capacità di memoria, core CPU, formato di esportazione VHD).
- I clienti che utilizzeranno gli asset dell'infrastruttura fisica del Cliente per il deployment dei sistemi client, ad es. server, firewall/endpoint VPN, switch di rete, saranno responsabili della manutenzione del firmware e di tutti i componenti hardware di ciascun asset. Dell si impegna a collaborare con il Cliente nella misura necessaria per garantire l'accesso agli asset forniti ai fini della manutenzione o della riparazione. Dell potrà anche collaborare con il Cliente per eseguire il riavvio di un sistema in seguito a un errore hardware o a un aggiornamento del firmware. In nessun caso il contratto di manutenzione sottoscritto dal Cliente con terze parti autorizzerà il Cliente o le terze parti ad accedere alle strutture Dell senza previa conferma e accettazione scritta di tale accesso da parte di Dell.
- I clienti che forniscono gli asset dell'infrastruttura fisica saranno responsabili dell'approvvigionamento, della configurazione e della gestione dell'hardware per i Servizi nel rispetto dei seguenti requisiti:
 - L'hardware sarà installabile su rack
 - È possibile utilizzare fino a 4U di spazio su rack
- Eventuali modifiche del Cliente alle specifiche di deployment durante l'erogazione del Servizio possono ritardare o inibire l'esecuzione del Servizio da parte di Dell. I clienti devono seguire le best practice per la gestione delle modifiche al fine di garantire che le modifiche siano documentate, testate, approvate e comunicate in modo appropriato, prima dell'implementazione in produzione. L'implementazione in produzione deve essere coordinata per limitare l'interruzione del Servizio evitando gli orari di produzione del Centro di configurazione Dell (contattare il project manager Dell per ulteriori informazioni). La comunicazione tempestiva al project manager Dell di cambiamenti imminenti aiuterà a limitare le interruzioni e consentirà di disporre di eventuale tempo aggiuntivo per l'evasione degli ordini. Il Cliente deve comunicare al project manager Dell quanto segue:
 - Modifiche previste alle specifiche di deployment del Cliente
 - Finestre di downtime/manutenzione IT interna che incidono sulla soluzione di deployment del sistema operativo client del Cliente
 - Modifiche ai volumi di ordine previsti e/o al tempo necessario per il deployment dei sistemi client superiore alle 4 ore



Allegato 10

Configuration Services - Connected Provisioning

Panoramica del Servizio

Il Dell Connected Provisioning Service offre la possibilità di configurare i sistemi client del Cliente utilizzando la soluzione UEM (Unified Endpoint Management) tramite una connessione Internet protetta all'interno della supply chain di Dell. Il Cliente potrà anche completare presso le strutture Dell attività di configurazione che, in caso contrario, potrebbero essere eseguite solo una volta che il Cliente ha ricevuto il sistema e lo ha connesso a Internet.

Procedure del Servizio e responsabilità di Dell

Il Connected Provisioning Service opera insieme ad altri Servizi compatibili nella presente descrizione e può essere acquistato su sistemi notebook Dell Precision, Dell OptiPlex, Dell Latitude e Dell XPS specifici.

I sistemi verranno caricati con un sistema operativo Microsoft Windows Professional pulito e verranno inseriti i driver di produzione di fabbrica Dell.

I sistemi verranno registrati automaticamente nell'ambiente di gestione degli endpoint del Cliente prima della connessione a Internet mediante input che il Cliente fornirà a Dell tramite un portale Dell o connessioni B2B (tra cui, a titolo esemplificativo, il nome dell'organizzazione, l'ID tenant e le informazioni di gruppo). Il Cliente ha la responsabilità di garantire l'accuratezza di tali input; la mancata fornitura di input accurati potrebbe ritardare l'elaborazione dell'ordine del Cliente per Servizi e prodotti supportati.

Se richiesto e supportato, l'ambiente UEM necessario per facilitare l'iscrizione e il provisioning automatizzati per tali soluzioni di gestione degli endpoint verrà installato prima della connessione a Internet. Per l'utilizzo da parte del Cliente della soluzione UEM si applicheranno termini separati del fornitore di tale soluzione.

Durante il Dell Connected Provisioning Service, Dell eseguirà le seguenti attività per ciascun nuovo sistema hardware PC:

- Il tecnico Dell collegherà i sistemi hardware PC del Cliente, appena realizzati e acquistati, all'ambiente di deployment tramite una connessione Ethernet cablata.
- Il tecnico Dell avvierà quindi il processo di provisioning UEM definito. Il tempo di contatto richiesto non deve superare i dieci (10) minuti per l'avvio del processo di deployment, senza ulteriori interazioni da parte del tecnico prima del completamento del processo. Il processo di deployment generale non deve superare le quattro (4) ore.
- Il processo di provisioning UEM gestito dal Cliente configurerà automaticamente i sistemi in base alla loro implementazione della soluzione.
- Al termine del processo (schermata verde), il tecnico Dell preparerà il PC per la spedizione finale.
- In caso di errore (schermata rossa), Dell eseguirà l'escalation allo SPOC del Cliente per l'analisi e la rettifica.

Gli ordini del Cliente saranno inoltrati tramite il processo di vendita Dell e saranno inseriti nel processo di produzione Dell standard. Altri eventuali Servizi supportati selezionati dal Cliente verranno gestiti nel processo di produzione e non fanno parte del Connected Provisioning Service.

Il Cliente si impegna a difendere, indennizzare ed esonerare Dell da qualsiasi richiesta, rivendicazione o azione derivante da una qualsiasi indicazione del Cliente circa la configurazione dei Sistemi supportati da Dell che utilizzano la connessione protetta e il Connected Provisioning Service o dal mancato rispetto, da parte del Cliente, dei termini, delle condizioni e delle responsabilità stabilite nella presente descrizione dei Servizi. Il Cliente riconosce e accetta che Dell è autorizzata ad adottare tutte le ragionevoli misure per proteggere gli asset fisici o altri aspetti dell'ambiente IT di Dell e/o di terze parti che possono essere interessati da una minaccia per la sicurezza introdotta dal Cliente negli asset fisici o negli ambienti IT di Dell o di tali terze parti.



Altre disposizioni

Il Servizio può essere erogato al di fuori del Paese in cui si trova il Cliente e/o Dell. Di tanto in tanto e in conformità ai termini dell'accordo tra Dell e il Cliente, Dell può modificare la sede in cui vengono erogati i Servizi e/o la parte che eroga il Servizio. Tuttavia, la responsabilità dell'erogazione del Servizio al Cliente rimarrà a carico di Dell. Se uno dei presupposti volumetrici utilizzato da Dell e dal Cliente per definire l'ambito di un Connected Provisioning Service non rientra materialmente nei requisiti prestabiliti per il completamento dell'erogazione del Servizio (tra cui, volumi di unità previsti, tempo medio di implementazione per unità e/o fattori di configurazione che richiedono più tempo o attività aggiuntive), Dell può modificare il prezzo e i tempi di completamento in base a tali variazioni.

Il Cliente riconosce e accetta di essere il titolare del trattamento dei dati e l'esportatore di tutti i dati contenuti nell'hardware fisico fornito dalla soluzione UEM del Cliente utilizzato dal Cliente in relazione ai Servizi ("Software del Cliente") o nel Contenuto del Cliente (secondo la definizione riportata di seguito), a seconda dei casi, in quanto i dati possono essere definiti da ciascun Paese, inclusa, a titolo esemplificativo, l'Unione europea (UE), e che Dell è responsabile del trattamento dei dati per il Cliente nell'ambito dell'erogazione dei Servizi. Il Cliente riconosce e accetta di essere il responsabile della conformità alle leggi sulla riservatezza dei dati applicabili in ciascun Paese in qualità di titolare del trattamento ed esportatore dei dati e che Dell è responsabile della conformità alle leggi sulla riservatezza dei dati applicabili in ciascun Paese in qualità di responsabile del trattamento. Il Cliente si impegna a indennizzare Dell per eventuali violazioni dei propri obblighi in relazione alla conformità alle leggi sulla riservatezza dei dati applicabili in ciascun Paese e per il mancato adempimento dei propri obblighi secondo quanto stabilito dalle disposizioni applicabili indicate nell'accordo con il Cliente per l'acquisto dei Servizi e dei Sistemi supportati da Dell. Dell non ha l'obbligo di erogare i Servizi e può interromperne l'erogazione in caso di violazione da parte del Cliente, secondo quanto stabilito nell'accordo con il Cliente stesso. Dell non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni derivanti dalla violazione da parte del Cliente. Inoltre, al Cliente possono essere addebitati ulteriori costi e spese per eventuali tempi e materiali aggiuntivi, perdite o danni sostenuti da Dell o dai suoi fornitori. Il Cliente dovrà informare immediatamente Dell e collaborare con Dell in buona fede per risolvere ogni eventuale problema in caso di errori, difetti, carenze o altri problemi legati alla conformità agli obblighi stabiliti dalle leggi sulla riservatezza dei dati applicabili e a qualsiasi disposizione pertinente dell'accordo.

Servizi esclusi

Le seguenti attività sono escluse dal Servizio:

- Creazione da parte di Dell di qualsiasi automazione di provisioning o altro contenuto del Cliente ("Contenuto del Cliente") per conto del Cliente.
- Supporto o manutenzione di qualsiasi soluzione UEM del Cliente o Software del Cliente da parte di Dell. Tuttavia, qualsiasi soluzione UEM del Cliente con contratto di supporto o manutenzione Dell in corso di validità sarà coperta da Dell in conformità a tale contratto.
- Servizi di migrazione dei dati Client.
- Sviluppo di qualsiasi proprietà intellettuale creata esclusivamente e specificamente per il Cliente.
- Risoluzione di problemi o errori della soluzione UEM del Cliente.
- Qualsiasi altra attività che non rientri tra quelle specificamente indicate nella presente descrizione dei Servizi.

La presente descrizione dei Servizi non conferisce al Cliente alcuna garanzia aggiuntiva oltre a quelle fornite ai sensi dell'Accordo Quadro per la prestazione di Servizi o Accordo, se applicabile.



Responsabilità del Cliente del Connected Provisioning Service e requisiti tecnici

Il Cliente deve rispettare o superare i seguenti requisiti e responsabilità per l'acquisto del Servizio. La mancata fornitura di qualsiasi elemento o la mancata esecuzione di qualsiasi attività, da parte del Cliente, richiesti dalle responsabilità del Cliente in relazione al Connected Provisioning Service possono comportare un ritardo nell'erogazione o impedire a Dell di erogare il Servizio.

- Il Servizio è subordinato alla convalida da parte di Dell della soluzione di provisioning UEM del Cliente. Nell'ambito della convalida, Dell collaborerà con il Cliente per raccogliere e analizzare le informazioni nell'ambiente UEM del Cliente in relazione al processo di provisioning.
- Il Cliente assegnerà un unico punto di contatto ("Contatto del Cliente") e punti di contatto di amministratori UEM tecnici ("Contatti tecnici") secondo quanto richiesto per supportare la manutenzione di ciascun ambiente Connected Provisioning locale.
- I contatti devono avere una conoscenza pratica dei componenti da prendere in esame durante l'erogazione del Servizio e dovranno fornire supporto, a titolo esemplificativo, su quanto segue:
 - Il Contatto del Cliente avrà l'autorità per agire per conto del Cliente stesso in tutti gli aspetti del Servizio, incluso portare problemi all'attenzione delle persone competenti all'interno dell'organizzazione del Cliente e risolvere requisiti in conflitto.
 - Il Contatto del Cliente assicurerà che tutte le comunicazioni tra il Cliente e Dell, incluse domande o richieste pertinenti, avvengano tramite il lo Specialist dei Dell Connected Services designato.
 - Il Contatto del Cliente fornirà accesso tempestivo a tutti i referenti tecnici e aziendali, nonché i dati/le informazioni necessari per gli aspetti associati all'ambito del Servizio.
 - Il Contatto del Cliente garantirà la partecipazione dei referenti principali del Cliente alle riunioni e alle presentazioni dei deliverable necessarie.
 - Il Contatto del Cliente otterrà e fornirà i requisiti, le informazioni, i dati, le decisioni e le approvazioni necessari per il profilo.
- Il Cliente è responsabile della fornitura di una soluzione di provisioning adeguata e sicura secondo quanto definito in collaborazione con Dell durante il processo di definizione dell'ambito della soluzione.
- Il Cliente è responsabile di tutte le attività di manutenzione, sicurezza, gestione, monitoraggio e supporto della soluzione UEM del Cliente e il Cliente accetta che un eventuale problema di supporto o di manutenzione associato alla soluzione UEM del Cliente esonererà Dell dal proprio obbligo di eseguire il Servizio fino a quando tale problema di supporto o di manutenzione non sarà stato risolto.
- Il Cliente è responsabile dell'installazione e della gestione del processo di provisioning UEM garantendo che tale processo possa essere completato entro quattro (4) ore e limitando l'interazione con il tecnico a un massimo di dieci (10) minuti ai fini dell'avvio e del completamento della distribuzione del sistema client.
- Le modifiche del Cliente alle specifiche di provisioning durante l'erogazione del Servizio potrebbero non essere applicate ai sistemi che hanno già iniziato il processo di provisioning.
- Il Cliente è responsabile della selezione di una delle opzioni del sistema operativo Windows Professional Dell tramite il profilo.
- Per qualsiasi errore di provisioning causato dalla soluzione UEM del Cliente, il punto di contatto tecnico del Cliente risolverà il problema in modo tempestivo. In caso contrario, Dell si riserva il diritto di annullare gli ordini non completati.



Allegato 11

Configuration Services - Ready Image

Panoramica del Servizio

Il servizio Dell Ready Image offre la possibilità di configurare i prodotti di end-user computing del Cliente con una versione Windows Professional specificata, un supporto linguistico e i driver richiesti per un carico del sistema operativo pulito e prevedibile senza alcun software aggiuntivo incluso.

Procedure del Servizio e responsabilità di Dell

Il Ready Image Service opera insieme ad altri Servizi compatibili nella presente descrizione e può essere acquistato su prodotti notebook Dell Precision, Dell OptiPlex, Dell Latitude e Dell XPS specifici ("Sistemi supportati da Dell").

I prodotti possono essere registrati in Microsoft Autopilot se i dettagli richiesti sono forniti con l'ordine del prodotto.

Il Cliente si impegna a difendere, indennizzare ed esonerare Dell da qualsiasi richiesta, rivendicazione o azione derivante da una qualsiasi indicazione del Cliente circa la configurazione dei Sistemi supportati da Dell che utilizzano il servizio Ready Image o dal mancato rispetto, da parte del Cliente, dei termini, delle condizioni e delle responsabilità stabilite nella presente Descrizione del Servizio.

Altre disposizioni

Il Servizio può essere erogato al di fuori del Paese in cui si trova il Cliente e/o Dell. Di tanto in tanto e in conformità ai termini dell'accordo tra Dell e il Cliente, Dell può modificare la sede in cui vengono erogati i Servizi e/o la parte che eroga il Servizio. Tuttavia, la responsabilità dell'erogazione del Servizio al Cliente rimarrà a carico di Dell. Se uno dei presupposti volumetrici utilizzato da Dell e dal Cliente per definire l'ambito di un Connected Provisioning Service non rientra materialmente nei requisiti prestabiliti per il completamento dell'erogazione del Servizio (tra cui, volumi di unità previsti, tempo medio di implementazione per unità e/o fattori di configurazione che richiedono più tempo o attività aggiuntive), Dell può modificare il prezzo e i tempi di completamento in base a tali variazioni.

Servizi esclusi

Le seguenti attività sono escluse dal Servizio:

- Fornitura o concessione in licenza di software, sistemi operativi o altri elementi di terze parti contenuti in Ready Image.
- Installazione fisica di hardware o software non associati al Configuration Imaging Service.
- Creazione di un'immagine personalizzata.
- Risoluzione dei problemi o supporto tecnico per test Ready Image specifici del Cliente.
- Test delle applicazioni o dell'hardware specifici del Cliente per la compatibilità con Ready Image.
- Tutte le attività tranne quelle specificamente indicate in questo Allegato del Servizio.

La presente descrizione dei Servizi non conferisce al Cliente alcuna garanzia aggiuntiva oltre a quelle fornite ai sensi dell'Accordo Quadro per la prestazione di Servizi o Accordo, se applicabile.

