

Descrizione del servizio

Servizi di configurazione Dell EMC - Enterprise

Introduzione al Contratto di servizio

I Servizi di configurazione Dell Technologies ¹ (singolarmente “Servizio” o “Servizio di configurazione” e collettivamente “Servizi di configurazione” o “Servizi”) sono un portfolio di servizi che includono: impostazioni hardware e software, impostazioni del sistema operativo, caricamento dell'immagine software, installazione dell'applicazione, generazione di report degli asset, identificazione ed etichettatura degli asset e integrazione dei componenti hardware in nuovi sistemi PowerEdge™ e Storage (“Sistemi Dell supportati”) durante il processo di produzione.

Oggetto del Contratto di servizio

I Configuration Services sono offerti da Dell per i Sistemi supportati da Dell e includono ma non si limitano a:

1. Servizi di imaging (in dettaglio nell'Allegato dei servizi (1))
2. Servizi di etichettatura degli asset (in dettaglio nell'Allegato dei servizi (2))
3. Servizi di generazione di report degli asset (in dettaglio nell'Allegato dei servizi (3))
4. Servizi di configurazione hardware (in dettaglio nell'Allegato dei servizi (4))
5. Servizi di configurazione software (in dettaglio nell'Allegato dei servizi (5))
6. Servizi di configurazione standard (in dettaglio nell'Allegato dei servizi (6))
7. Servizi di configurazione PowerEdge (in dettaglio nell'Allegato dei servizi (7))

Nota: gli Allegati dei servizi della presente Descrizione del Servizio includono le specifiche di ciascun Servizio 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. 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 il Contratto 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.

¹ Il termine "Dell" o Dell Technologies", nelle modalità adottate nel presente documento, indica l'entità di vendita Dell pertinente (di seguito "Dell") specificata sul Modulo d'ordine Dell e l'entità di vendita EMC pertinente (di seguito "Dell EMC") specificata sul Modulo d'ordine Dell EMC. L'uso di "Dell" nel presente documento non indica una variazione del nome legale dell'entità Dell o EMC con la quale è stato stipulato il contratto.



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 terzi (esclusa la licenza del sistema operativo OEM fornita da Dell come parte della vendita delle piattaforme hardware supportate) o altri elementi di terzi, in modo che Dell possa eseguire i Configuration Services.
- Se applicabile², 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 terzi (immagini o altro, come definito sotto) fornito a Dell non contenga informazioni che consentano l'identificazione personale dell'utente, e
- Quando applicabile³, ordinare un'Unità di revisione o accedere mediante il servizio Online First Article (OFA) di Dell (la cui disponibilità varia per regione) ai fini dell'ispezione e dell'approvazione in base ai Servizi di configurazione 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. I Clienti avranno 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 Servizi di configurazione da parte di Dell viene realizzata mediante lo sviluppo e la gestione di un "Progetto per i Servizi di configurazione"⁴. 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 servizi di configurazione; 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.

² Se il Cliente acquista i Servizi di configurazione standard in base al disposto dell'Allegato 6, non riceverà il Modulo delle specifiche tecniche per quell'ordine a meno che non sia associato a un'offerta per PowerEdge o personalizzata.

³ Se il Cliente acquista i Servizi di configurazione standard in base al disposto dell'Allegato 6, non riceverà il Modulo delle specifiche tecniche per quell'ordine a meno che non sia associato a un'offerta per PowerEdge o personalizzata.

⁴ Se il Cliente acquista i Servizi di configurazione standard in base al disposto dell'Allegato 6, non riceverà il Modulo delle specifiche tecniche per quell'ordine a meno che non sia associato a un'offerta per PowerEdge o personalizzata.



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 terzi (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 Servizio di configurazione in linea con i termini di fatturazione, oppure
- Il Cliente non si è attenuto a tutti i termini e le condizioni stabiliti nel 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 CORRISPOSTO O DOVUTO A DELL.**

Rischio di perdite. Il cliente si farà carico del rischio di perdite per tutti i sistemi Dell supportati per i quali Dell eroga i Servizi e che sono presenti nella struttura Dell durante l'erogazione dei Servizi, nonché durante il trasporto dei Sistemi Dell supportati dalla struttura Dell alla sede del cliente.

Prodotti di terze parti. Per "Prodotti di terzi" 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 ai 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 terzisti 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 terzi 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 la terza parte e il Cliente. **DELL NEGA OGNI RESPONSABILITÀ PER EVENTUALI EFFETTI CHE I CONFIGURATION SERVICES POSSANO AVERE SU QUALSIASI GARANZIA PER PRODOTTI DI TERZI.** 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 di identificazione personale. 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 terzi inviato a Dell perché lo utilizzi nella fornitura dei Configuration Services non conterrà alcuna informazione personale. Per ulteriore assistenza, contattare il proprio rappresentante commerciale 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 terzi, 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 terzi 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 terzi 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 terzi 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 terzi, come pure software o materiale che il Cliente ha istruito 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 forniti al Cliente soddisferanno tutti i requisiti del Cliente in quanto Dell dipende dai Prodotti di terzi e dall'assistenza messa a disposizione dal Cliente o da terzi.

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 terzi.

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 Servizi di configurazione sono disponibili per i sistemi PowerEdge™ e di Storage.



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 Servizio è regolato e disciplinato da un Master Services Agreement sottoscritto con Dell nel quale viene esplicitamente autorizzata la vendita del Servizio stesso (Contratto normativo”). Per ricevere ulteriore assistenza o per richiedere una copia del Contratto normativo applicabile ai Servizi, contattare il proprio responsabile vendite Dell. 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 Servizi ⁵ Dell	
	Clienti che acquistano i Servizi Dell direttamente da Dell	Clienti che acquistano i Servizi Dell 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/servicesdescriptions/global .*	Sito web www.dell.com locale specifico del Paese oppure www.dell.com/servicesdescriptions/global .*
Asia Pacifica e Giappone	Sito web www.dell.com locale specifico del Paese oppure www.dell.com/servicesdescriptions/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/servicesdescriptions/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.

⁵ La seguente tabella si riferisce esclusivamente alle entità di vendita Dell e non EMC.



* I Clienti possono accedere al sito web⁶ www.dell.com locale semplicemente tramite www.dell.com da un computer collegato a Internet nella propria area geografica o scegliendo tra le opzioni della pagina "Choose a Region/Country" (Seleziona Regione/Paese) del sito web 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/servicedescriptions/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.

© 2020 Dell Inc. Tutti i diritti riservati. Marchi e nomi commerciali possono essere utilizzati nel presente documento sia in riferimento alle aziende che rivendicano i marchi e i nomi sia ai prodotti stessi. È possibile ottenere su richiesta una copia cartacea dei termini e delle condizioni di vendita di Dell.

⁶ NOTA: alcuni prodotti di storage, protezione dei dati e converged/hyperconverged non sono disponibili per la vendita sui siti web dell.com locali e devono essere acquistati dall'entità di vendita EMC.



Allegato 1

Configuration Services - Imaging Services

Panoramica del servizio

I Configuration Services - Software Imaging 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 dei nuovi Sistemi supportati da Dell. I processi dei Servizi di configurazione Dell convalidano e testano l'immagine del Cliente e la caricano nei processi di produzione in modo da applicarla ai Sistemi supportati da Dell acquistati dal Cliente durante la fase di produzione.

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.
- Utilizzando il servizio OFA, il Cliente accetta un processo di revisione della configurazione della durata di due giorni lavorativi. I Clienti avranno un accesso protetto che scadrà alle ore 23:59 (ora locale del Cliente) del secondo giorno.
- Il Cliente rivede, approva e restituisce il Modulo di conformità per l'esportazione a Dell, ove si attesta 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 mediante FTA/FTP oppure su CD, DVD, unità USB o disco rigido inviato per posta. In alcuni casi, le Immagini possono essere inviate a Dell su ricezione di un'unità di sistema totale.

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'immagine personalizzata, si raccomanda di ordinare un'Unità di revisione o 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 gli ordini di volume.
- 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.
- Garantire che ciascuna immagine contenga tutti i driver richiesti e che non sia presente hardware non supportato nella gestione dei dispositivi, se non l'hardware documentato nel Modulo delle specifiche tecniche.
- 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.
- Avisare Dell qualora si intenda utilizzare il servizio OFA di Dell per approvare la propria configurazione. Il Cliente accetta di sottoporsi al 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 create utilizzando i principali strumenti di imaging, tra cui CloneZilla, DISM (Windows Server). 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 più diffusi sistemi operativi (ad es. Microsoft® Windows® e le 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 Servizi di imaging per la configurazione:

- 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

Supporto CD/DVD/USB per il ripristino di alcune immagini Windows. 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 il sito 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.



Allegato 2

Configuration Services - Asset Tagging Service

Panoramica del servizio

Il Servizio di etichettatura degli asset dei Servizi di configurazione è un modo pratico ed efficace di collocare un codice asset fornito dal Cliente o generato 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. scatola 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 Servizi 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 del tag dell'asset dipende dalla piattaforma hardware e dal tipo di tag dell'asset. Contattare il Rappresentante commerciale 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 i Prodotti di terzi (ad es. etichette degli 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 il 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 terzi approvvigionati (di proprietà del Cliente) a Dell per completare gli ordini del Sistema supportato da Dell.

Requisiti del Configuration Services - Asset Tagging Service:

- I tag degli asset generati da Dell sono stampati 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

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 nel Servizio di etichettatura degli asset:

- Fornitura o licenza di un'applicazione software di terzi.
- 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 (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 Servizi per informazioni sui campi del report specifici e disponibili per tipo di sistema o periferica.

Elementi non inclusi nei Servizi di generazione di report degli asset:

- Fornitura o licenza di un'applicazione software di terzi.
- 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. 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. I Clienti avranno 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 dei Configuration Services e qualsiasi esecuzione di driver associato viene 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 dei servizi di configurazione (e licenze software associate, se applicabile) a Dell all'inizio del Progetto per i servizi di configurazione, inclusi i driver richiesti per il corretto funzionamento delle parti dei Servizi.
- 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 stato fornito 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 dei servizi 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 dal Cliente (approvvigionate), 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 per soddisfare i nuovi ordini del Cliente per il Sistema supportato da Dell per le Parti per i Configuration Services forniti 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 Configuration Services Parts Replacement Services.
- 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 Servizi per ulteriori informazioni su eventuali restrizioni.

Elementi non inclusi nei Servizi di configurazione hardware:

- 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 dei 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 collocato 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 SERVIZI DI SOSTITUZIONE DELLE PARTI.
- I Configuration Services Parts Replacement Services sono limitati alle Parti per i Configuration Services forniti e installati 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 forniti da Dell, ma NON integrate nel prodotto al momento della produzione iniziale del sistema NON sono disponibili come Parti per i Configuration 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.

Servizi di configurazione: Servizi di sostituzione delle parti - Inclusioni delle parti

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

Enterprise

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

Servizi di configurazione: Servizi di sostituzione delle parti - Esclusioni delle parti

I Configuration Services Parts Replacement Services NON sono disponibili sulle seguenti Parti dei servizi:

Enterprise

- Stampanti
- Scanner
- Ponti router, hub, adattatori e switch di terzi
- Documentazione
- Supporto
- Dispositivi di sicurezza (ad es. lucchetti e cavi)
- Monitor, tastiere, mouse e altoparlanti di terzi
- 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 sostituzione delle parti

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 servizi di configurazione, il Cliente riceverà un ordine di sostituzione, come definito nella sezione precedente del Servizio di sostituzione delle parti 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 Servizi per informazioni sulle funzionalità della Sostituzione delle parti (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 Service. 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 di 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 detta arte 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 Servizio di sostituzione delle parti è valido per la durata del contratto di servizio iniziale del Sistema supportato da Dell (3 anni al massimo o a norma della legge locale, se superiore a 3 anni).
- In alcune regioni potrebbero essere applicati dei costi aggiuntivi per alcune Parti per i Configuration Services. Rivolgersi al Project Manager dei Servizi 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 dei Configuration Services del Cliente, se applicabile.

BIOS Customization Services

Panoramica del servizio

Il Configuration Services BIOS Customization Service è 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 loro 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 Dell supportati. 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 licenza di un'applicazione software di terzi.
- 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 all'interno dei processi di produzione in fabbrica, 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 Servizi 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. I Clienti avranno 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 di sottoporsi al 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 del software è disponibile per i sistemi costruiti usando i principali sistemi operativi (ad es. Microsoft® Windows® e le varianti Linux). Il Cliente deve confermare con il Project Manager dei Servizi che le capacità del Servizio includono il sistema operativo che ha richiesto.
- Servizio da applicare sulle impostazioni del sistema operativo richiesto dal Cliente per i sistemi costruiti usando esclusivamente Microsoft® Windows®.

Elementi non inclusi nei Servizi di configurazione software:

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



Allegato 6

Configuration Services - Standard Configuration Services

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. I Servizi di configurazione standard disponibili includono: etichettatura degli asset, report degli asset e impostazioni RAID.

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 responsabile vendite 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.

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 RAID

Si possono ordinare le seguenti impostazioni RAID standard (alcune impostazioni potrebbero non essere disponibili su alcune piattaforme in combinazioni specifiche):

- RAID 1, CNTR SINGOLO SU 2 HDD
- FAILOVER_HOTSPARE
- RAID 0, CNTR SINGOLO SU 1 HDD
- RAID 5, CNTR SINGOLO SU 3 HDD



- RAID 10, CNTR SINGOLO SU 4 HDD
- RAID 5, CNTR SINGOLO SU TUTTI GLI HDD
- RAID 5, CNTR SINGOLO SU 4 HDD
- RAID 6, CNTR SINGOLO SU 6 HDD
- RAID 6, CNTR SINGOLO SU 4 HDD
- RAID 5, CNTR SINGOLO SU 5 HDD
- RAID 10, CNTR SINGOLO SU 6 HDD
- RAID 6, CNTR SINGOLO SU 5 HDD
- RAID 10, CNTR SINGOLO SU 8 HDD

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

Servizi di configurazione - Servizi di configurazione PowerEdge

Panoramica del Servizio

L'acquisto dei Servizi di configurazione PowerEdge fornisce al Cliente un metodo per ricevere i Sistemi Dell supportati configurati con le impostazioni di sistema (offerta base) per PowerEdge con servizi PowerEdge aggiuntivi acquistati dal Cliente (sempre continuando a definire una richiesta di progetto formale e a soddisfare i requisiti minimi). I Servizi di configurazione PowerEdge sono disponibili solo per i prodotti PowerEdge. Questi servizi possono essere applicati ai sistemi Dell supportati del Cliente in fase di produzione presso la fabbrica o in una sede 2T/Back-factory. I Servizi di configurazione PowerEdge disponibili comprendono: impostazioni del BIOS, impostazioni iDRAC, congelamento del firmware, personalizzazione RAID, codice asset standard, codice asset fornito dal cliente, report standard, report personalizzato, caricamento dell'immagine fornita dal cliente e modifica della posizione delle schede personalizzate.

Procedure del servizio e responsabilità di Dell

Per ordinare un Servizio di configurazione PowerEdge, il responsabile vendite Dell aggiungerà all'ordine le impostazioni di sistema per i servizi PowerEdge (offerta base). Inoltre, il responsabile può aggiungere all'ordine qualsiasi servizio add-on disponibile. Il servizio delle impostazioni di sistema per PowerEdge (offerta base) è richiesto per includere qualsiasi servizio add-on. Sono disponibili i seguenti Servizi di configurazione PowerEdge:

Impostazioni di sistema per PowerEdge - Impostazioni di sistema illimitate (impostazioni del BIOS, impostazioni iDRAC, congelamento del firmware, opzioni RAID)

- BIOS, come indicato nell'Allegato 3

Servizi add-on per PowerEdge - Impostazioni di sistema illimitate, codice asset personalizzato/standard, report degli asset personalizzati/standard, caricamento dell'immagine fornita dal Cliente

- Imaging come indicato nell'Allegato 1
- Codice asset come indicato nell'Allegato 2
- Report degli asset come indicato nell'Allegato 3
- Codice asset standard come indicato nell'Allegato 6
- Modifica della posizione delle schede come indicato nell'Allegato 4

Requisiti del Servizio:

- L'installazione software è disponibile per i sistemi costruiti usando Microsoft® Windows®.
- Le impostazioni del sistema operativo sono disponibili per i sistemi basati sul sistema operativo Microsoft® Windows®.

Elementi non inclusi nei Servizi di configurazione PowerEdge:

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

