



Descrizione del Servizio

ProDeploy for Client and ProDeploy Plus for Client

Introduzione

Il presente documento e i relativi allegati (la "Descrizione del Servizio") illustrano le caratteristiche (1) di ProDeploy for Client, (2) di ProDeploy Plus for Client e (3) dei servizi Add-on opzionali (singolarmente il "Servizio" e collettivamente i "Servizi"). Tutti insieme, i Servizi fanno parte della ProDeploy Client Suite Dell ("ProDeploy Client Suite").

Dell Technologies (nel seguito "Dell") è lieta di fornire questi Servizi in conformità alla presente Descrizione del Servizio. Il preventivo, il modulo d'ordine o altro modulo reciprocamente concordato (con il "Cliente") a titolo di fattura o ricevuta (a seconda dei casi, il "Modulo d'ordine") devono includere il nome del Servizio o dei Servizi e le opzioni disponibili per il Servizio o i Servizi acquistati. Per ulteriore assistenza o per richiedere una copia del contratto o dei contratti di assistenza, contattare il proprio responsabile vendite.

Ambito del contratto di servizio

Il presente Servizio è disponibile su prodotti supportati che includono determinati sistemi Dell Precision™, OptiPlex™, Dell XPS™ Notebooks e Dell Latitude™, come indicato nel Modulo d'ordine ("Prodotti Supportati"). Contattare il proprio responsabile vendite per ottenere l'elenco aggiornato dei Servizi disponibili per i prodotti Dell o di altre marche.

Ogni Prodotto Supportato è contrassegnato da un numero di serie (il "Codice di matricola"). Per ciascun Prodotto Supportato, il Cliente deve acquistare un contratto di servizio distinto. Fare riferimento al Codice di matricola del Prodotto Supportato quando si contatta Dell per questo Servizio.

Per completare determinati Servizi, il sistema contenente i dati, le impostazioni o il disco rigido necessario per il completamento del Servizio (il "Sistema legacy") deve essere disponibile e completamente operativo.

Ciascun tier di servizio della ProDeploy Client Suite ha inoltre un corrispondente allegato alla presente Descrizione del Servizio che descrive ulteriormente le caratteristiche del Servizio applicabile. Si noti che tutte le caratteristiche di ProDeploy for Client sono disponibili per i Clienti che acquistano ProDeploy Plus for Client.

Queste caratteristiche del servizio includono:

- **ProDeploy for Client Service (Allegato A):**
 - Single Point of Contact ("SPOC")
 - Deployment Expert Service



- TechDirect Portal Access
- Configure BIOS Settings Service.
- Asset Tagging Service.
- Ship Box Label Service.
- Standard Asset Report Service.
- **ProDeploy Plus for Client (Allegato B):**
 - **Tutte le caratteristiche del servizio incluse in ProDeploy for Client**
 - OS and Software Preparation Service: in base alla scelta del Cliente, uno di questi servizi è incluso:
 - Ready Image Service (Allegato C).
 - Custom Image Service (Allegato D).
 - Connected Configuration Service (Allegato E).
 - Connected Provisioning Service (Allegato F).
 - Data Migration Service.
 - Deployment Support Service.
 - Data Erase Service.
 - Asset Resale and Recycling Service (Allegato G).
- **Servizi Add-on:** questi Servizi possono essere acquistati come Servizi Add-on di ProDeploy for Client.
 - Ready Image Service (Allegato C).
 - Custom Image Service (Allegato D).
 - Asset Resale and Recycling Service (Allegato G).
 - Onsite PC Installation Service (Allegato H): l'Onsite PC Installation Service può essere acquistato come Servizio Add-on sia di ProDeploy for Client che di ProDeploy Plus for Client.

Esclusioni generali

A scanso di equivoci, le seguenti attività non sono incluse nell'ambito della presente Descrizione del Servizio:

- Il Servizio non include lo sviluppo di proprietà intellettuale creata unicamente e specificatamente per il Cliente.
- Assistenza per il Prodotto o i Prodotti Supportati non Windows o Windows IOT. Inoltre, esistono alcune limitazioni quando un Cliente passa da un sistema legacy non Windows a un Prodotto Supportato Windows.
- Una volta eseguito un Servizio da parte di Dell in base alla presente Descrizione del servizio, qualsiasi richiesta del Cliente di riesecuzione di un qualsiasi Servizio sarà soggetta a costi aggiuntivi.
- Eventuali Servizi, attività o interventi che non rientrano tra quelli espressamente indicati nella presente Descrizione del Servizio.

La presente Descrizione del Servizio non conferisce al Cliente alcuna garanzia aggiuntiva oltre a quelle fornite ai sensi dell'Accordo quadro, a seconda dei casi, come definito di seguito.

Responsabilità generali del Cliente

Il Cliente accetta di assumersi le seguenti responsabilità specifiche:

- Identificare un punto di contatto principale che collaborerà con Dell e i suoi rappresentanti designati per supportare le attività prima e durante l'erogazione del Servizio o dei Servizi corrispondenti (il "Contatto del Cliente").



- Fornire punti di contatto tecnici che abbiano una conoscenza operativa dei componenti informatici da considerare durante l'erogazione dei Servizi e l'autorità di prendere decisioni commerciali (nel seguito il "Contatto Tecnico" o i "Contatti Tecnici"). Dell potrà richiedere di pianificare riunioni con i Contatti Tecnici.
- Fornire una collaborazione ragionevole e puntuale a Dell nell'erogazione dei Servizi.
- Entro 3 giorni lavorativi dall'invio degli ordini, fornire i requisiti e i dati tecnici necessari per completare il Servizio o i Servizi.
- Stabilire la connessione con Dell per l'erogazione dei Servizi da remoto. Ciò include, a titolo esemplificativo non esaustivo, la garanzia della connettività di rete e l'utilizzo di interfacce remote fornite da Dell come chat e telefono.
- Garantire la comunicazione tra il Cliente e Dell, incluse le domande correlate all'ambito, le richieste di indicazioni, informazioni, approvazioni o decisioni ragionevolmente necessarie perché Dell possa evadere le Service Request.
- Accertarsi che tutte le necessarie risorse del Cliente, tra cui i Contatti Tecnici, siano disponibili per tutta la durata del Servizio.
- Il Sistema legacy deve essere disponibile e pienamente operativo affinché possano essere erogati eventuali Servizi su di esso o che ne richiedono la presenza.
- Coordinare la pianificazione di tutte le risorse necessarie per l'erogazione del Servizio o dei Servizi.

Il Cliente accetta di assumersi le seguenti responsabilità specifiche aggiuntive per i Servizi erogati presso il suo sito:

- Nominare un referente principale per ciascun sito del Cliente in cui verrà eseguito il deployment on-site dei Servizi per coordinare la pianificazione di tutte le risorse necessarie per i Servizi e mantenere la comunicazione per evitare conflitti di pianificazione.
- Creare e fornire i dettagli della pianificazione di tutte le risorse necessarie per il Servizio, inclusa la pianificazione dell'installazione presso gli utenti finali.
- Fornire i requisiti (ad esempio, indirizzi e orari di installazione disponibili ai fini della pianificazione) e i dati tecnici necessari per il Servizio.
- Il Cliente si impegna a informare immediatamente Dell di eventuali conflitti per fissare definitivamente la data di installazione prevista.
- Fornire l'accesso alle strutture e ai sistemi del Cliente nella misura necessaria all'erogazione dei Servizi, inclusi a titolo esemplificativo aree di parcheggio sicure e appropriate, chiavi o badge necessari.
- Preparare tutte le aree di lavoro e le postazioni degli utenti finali per l'Onsite PC Installation Service prima dell'inizio pianificato dell'erogazione dei Servizi, incluso l'accesso ai sistemi, alle periferiche esterne, all'alimentazione e alla connettività di rete.
- Prima che i tecnici arrivino on-site, creare un account di dominio e oggetti di computer (se necessario, prima di aggiungere il PC al dominio) in Active Directory per consentire l'aggiunta al dominio prima della data di deployment pianificata.
- Fornire le credenziali dell'account di dominio ai tecnici on-site con i privilegi necessari per aggiungere un computer al container di Computer predefinito in Active Directory.
- Fornire a Dell i diritti amministrativi locali necessari per l'erogazione del Servizio.
- Fornire un ambiente di lavoro sicuro e una sistemazione in ufficio adeguata.
- Assicurarci che un adulto sia sempre presente durante l'erogazione dei Servizi presso un ufficio residenziale.
- Fornire le specifiche e il modulo di accettazione del cliente firmato in base al piano di comunicazione concordato.

Avviso sulle specifiche tecniche ed esclusione di responsabilità. Spetta al Cliente definire le proprie specifiche tecniche per il Servizio o i Servizi e, se applicabile, garantire che tali specifiche tecniche siano adeguatamente documentate e fornite a Dell. Il Cliente riconosce che il Servizio o i Servizi sono di sua scelta. Dell ha facoltà di fare affidamento sulle specifiche tecniche fornite dal Cliente. Dell non è da ritenersi



responsabile per qualsiasi danno derivante dalla fornitura del Servizio o dei Servizi che sono stati erogati conformemente alle specifiche tecniche del Cliente. Nel caso in cui Dell, a propria esclusiva e ragionevole discrezione, dovesse ritenere che il Servizio o i Servizi proposti non siano tecnicamente attuabili, si riserva il diritto di rifiutare di procedere con l'erogazione del Servizio o dei Servizi. Dell non garantisce che il Servizio o i Servizi erogati al Cliente risponderanno a tutti i requisiti del Cliente, poiché Dell dipende da prodotti di terze parti e dall'assistenza fornita dal Cliente o da terze parti.

Dell consiglia vivamente al Cliente di effettuare l'accesso al Dell Online First Article (OFA) Service (la cui disponibilità varia in base alla regione) ai fini dell'ispezione e dell'approvazione in base ai Factory Services acquistati. Utilizzando l'Online First Article Service, 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. Notificare Dell qualora si intenda utilizzare il Dell Online First Article Service per approvare la propria configurazione.

Al termine dell'ispezione dell'OFA, Dell consiglia inoltre al Cliente di ordinare un'unità di revisione campione di ispezione per l'approvazione della configurazione ("Unità di Revisione") e di utilizzare tale Unità per ispezionare e approvare il funzionamento del Servizio o dei Servizi in conformità alla progettazione e ai requisiti del Cliente. Qualora il Cliente decida di non ordinare un'Unità di revisione, è probabile che eventuali versioni di applicazione non corrispondenti, conflitti di Gestione dispositivi o altri problemi di erogazione dei Servizi siano replicati su tutti i Prodotti Supportati forniti da Dell al Cliente. L'erogazione continuata Dell dei Servizi e/o del trattamento degli ordini del Cliente in base ai termini della presente Descrizione del Servizio o all'Accordo quadro 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 Servizi su un'Unità di revisione.

Tempestività. La capacità di Dell di erogare il Servizio rispettando l'ambito e la pianificazione è strettamente connessa alle reazioni tempestive del Cliente in merito a decisioni importanti e informazioni e approvazioni indispensabili. Il Cliente si assume la responsabilità di rispondere tempestivamente alle richieste Dell in merito a indicazioni, informazioni, approvazioni e decisioni che siano ragionevolmente necessarie a Dell per l'erogazione di questo Servizio.

Titolare del trattamento. 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 Systems Management Software utilizzato dal Cliente in relazione ai Servizi ("Software del Cliente") o nei Contenuti del Cliente (secondo la definizione riportata di seguito), se applicabile, in quanto i dati possono essere definiti da ciascun Paese, inclusa, a titolo esemplificativo non esaustivo, 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 che è 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 dei dati.

Il Cliente si impegna a risarcire 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 nel Contratto con il Cliente per l'acquisto del Sistema o dei Sistemi e del Servizio o dei Servizi Dell supportati.

Dell non avrà l'obbligo di erogare il Servizio o i Servizi né potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni derivanti dalla violazione del Contratto stesso da parte del Cliente. Inoltre, al Cliente possono essere addebitati ulteriori costi e spese per eventuali tempi e materiali aggiuntivi, perdite o danni sofferti da Dell o dai suoi fornitori. Il Cliente dovrà informare immediatamente 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 alle relative disposizioni incluse nel Contratto.



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

Non sollecitazione. Il Cliente, senza previo consenso scritto di Dell, non potrà sollecitare direttamente o indirettamente per un impiego alcun dipendente Dell con cui è venuto in contatto in relazione all'erogazione del Servizio da parte di Dell per un periodo di due anni dalla data riportata sul Modulo d'ordine; fermo restando che, tuttavia, una pubblicità generica e altre forme di sollecitazione parimenti generiche non costituiranno sollecitazione diretta o indiretta ai sensi della presente clausola e sarà consentito sollecitare per un impiego qualsiasi dipendente che abbia concluso il proprio rapporto di lavoro o si sia dimesso dal proprio incarico presso Dell prima dell'inizio dei colloqui di lavoro con il Cliente. Qualora tale obbligo di non sollecitazione sia vietato da leggi o normative locali pertinenti alla sede del Cliente, questa disposizione non si applicherà a tale Cliente.

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

Cooperazione con l'analista al telefono e con il tecnico on-site. Il Cliente e i propri utenti finali accettano di collaborare con l'analista al telefono e con i tecnici on-site Dell e di seguire le istruzioni da loro fornite.

Obblighi on-site. Nel caso in cui il Servizio o i Servizi richiedano prestazioni on-site, il Cliente fornirà (senza alcun costo per Dell) un accesso gratuito, sicuro e sufficiente alle proprie strutture e ai Prodotti Supportati, inclusi un ampio spazio di lavoro, elettricità, dispositivi di protezione e una linea telefonica locale. Deve fornire anche (senza costi aggiuntivi per Dell) un monitor o un display, un mouse (o altro dispositivo di puntamento) e una tastiera, qualora non siano già in dotazione con il sistema.

Backup dei dati e rimozione dei dati riservati. Il Cliente deve eseguire un backup di tutti i dati, software e programmi esistenti in tutti i sistemi interessati, prima e durante l'erogazione del Servizio. Il Cliente eseguirà periodicamente copie di backup dei dati archiviati su tutti i sistemi interessati come precauzione contro eventuali guasti, alterazioni o perdite di dati. Inoltre, il Cliente è responsabile della rimozione di qualsiasi informazione confidenziale, proprietaria o personale e di qualsiasi supporto rimovibile quali schede SIM, CD o schede PC, indipendentemente dal fatto che un tecnico on-site fornisca o meno assistenza. SALVO QUANTO DIVERSAMENTE PREVISTO DALLA LEGISLAZIONE LOCALE APPLICABILE, DELL DECLINA QUALSIASI RESPONSABILITÀ PER LA PERDITA DI DATI IN RELAZIONE A:

- INFORMAZIONI RISERVATE, PROPRIETARIE O PERSONALI;
- DATI, PROGRAMMI O SOFTWARE PERSI O DANNEGGIATI;
- SUPPORTI RIMOVIBILI PERSI O DANNEGGIATI;
- COSTI DEL TRAFFICO VOCALE O DATI SOSTENUTI A CAUSA DELL'IMPOSSIBILITÀ DI RIMUOVERE TUTTE LE SCHEDE SIM O GLI ALTRI SUPPORTI RIMOVIBILI ALL'INTERNO DEI PRODOTTI SUPPORTATI CHE VENGONO RESTITUITI A DELL;
- PERDITA DI UTILIZZO DI SISTEMI O RETI;
- AZIONI E OMISSIONI DI QUALSIASI TIPO, INCLUSA LA NEGLIGENZA, IMPUTABILI A DELL O A FORNITORI DI SERVIZI TERZI.



Dell non sarà responsabile del ripristino o della reinstallazione di eventuali programmi o dati dopo l'erogazione del Servizio o dei Servizi. I Clienti che utilizzano i servizi di migrazione dei dati sono tenuti a effettuare il backup di tutti i propri dati e ad adottare tutte le altre misure appropriate per prevenire il rischio di perdita dei dati.

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

Partner del Cliente. Il Cliente può usare terze parti (ad esempio, fornitori, agenti, system integrator e/o Channel Partner) per rappresentare il Cliente e collaborare con Dell nella misura necessaria all'erogazione del Servizio o dei Servizi 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 indennizzare e manlevare Dell 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.

Orari di erogazione del Servizio. In conformità alla legge vigente locale in materia di ore lavorative settimanali, questo Servizio verrà in genere erogato durante il normale orario di lavoro Dell, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00, ora locale del Cliente, salvo quanto diversamente specificato nell'elenco qui di seguito o nell'Allegato del Servizio:

Paese	Normale orario lavorativo Dell
Saint Kitts, Santa Lucia, Saint Vincent, Trinidad, Isole Vergini, resto dei Caraibi anglofoni	Dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 16:00
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danimarca, El Salvador, Finlandia, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Giamaica, Norvegia, Panama, Porto Rico, Repubblica Dominicana, Suriname, Svezia, Isole Turks e Caicos	Dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 17:00
Australia, Bermuda, Cina, Haiti, Giappone, Antille Olandesi, Nuova Zelanda, Singapore, Thailandia	Dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00
Argentina, Brasile, Ecuador, Francia, India, Indonesia, Italia, Corea, Malesia, Messico, Paraguay, Perù, Taiwan, Uruguay	Dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 18:00
Bolivia, Cile	Dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 19:00
Medio Oriente	Dalla domenica al giovedì dalle 8:00 alle 18:00
Hong Kong	Dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:30

Nessuna attività on-site correlata al Servizio verrà effettuata al di fuori del normale orario lavorativo o durante festività locali, salvo laddove diversamente concordato in anticipo per iscritto. Gli orari del supporto tecnico da remoto variano a seconda delle aree geografiche e della configurazione. Per informazioni contattare il proprio responsabile vendite.

Prodotti di terze parti. Con il termine "Prodotti di terze parti" si intende qualsiasi hardware, software o altro materiale tangibile o intangibile (fornito dal Cliente a Dell o procurato da Dell su richiesta del Cliente) utilizzato da Dell unitamente al Servizio o ai Servizi. 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 copyright) dei fornitori o dei proprietari di tali Prodotti di terzi parti. Il Cliente accetta di assumersi tutta la responsabilità per i requisiti di licenza per tutti i software. Il tecnico Dell del Cliente accetterà tutti i contratti elettronici per conto del Cliente che rientrano nel processo di installazione, a meno che non vengano fornite istruzioni diverse dal



Cliente per iscritto. 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 DECLINA QUALSIASI RESPONSABILITÀ PER EVENTUALI EFFETTI CHE IL SERVIZIO O I SERVIZI POTREBBERO AVERE SULLE GARANZIE DEI 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 dati personali o di informazioni di identificazione personale. I Prodotti di terze parti, incluse a titolo esemplificativo non esaustivo, immagini, applicazioni e documentazione inviate a Dell, non possono contenere informazioni di identificazione personale o altri dati personali. Salvo quanto 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 di dati personale potenzialmente soggetti a leggi o normative sulla privacy. Il Cliente garantisce che qualsiasi prodotto di terze parti inviato a Dell per la fornitura del Servizio o dei Servizi da parte di quest'ultima non conterrà alcuna informazione personale. Per ulteriore assistenza, contattare il proprio responsabile vendite 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, a titolo esemplificativo non esaustivo, il software compreso in un'immagine inviata a Dell congiuntamente al Custom Image Service (Allegato D), al Connected Configuration Service (Allegato E) e/o al Connected Provisioning Service (Allegato F), non contengono alcuna tecnologia ad accesso limitato (ad esempio, crittografia) o, qualora contengano tecnologia ad accesso limitato, che 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 alcuna 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 manuale rispetto a quella elettronica). Oltre alle garanzie sopra indicate, potrebbe essere richiesta una certificazione per l'esportazione firmata separatamente (la "Certificazione di conformità all'esportazione dell'Immagine") per il Custom Image Service (Allegato D), il Connected Configuration Service (Allegato E) e/o il Connected Provisioning Service (Allegato F). In alcuni Paesi, le certificazioni per l'esportazione possono essere richieste insieme ad altro Servizio o altri Servizi (ad esempio, configurazione dei codici asset, dell'hardware o del software). Tutta la certificazione necessaria per l'esportazione deve essere compilata, firmata e restituita a Dell prima dell'implementazione Dell del Servizio o dei Servizi applicabili. Qualora Dell avesse l'esigenza di ottenere una licenza di esportazione per Prodotti di terze parti al fine di poter erogare il Servizio o i Servizi, il Cliente si impegna con la presente a fornire a Dell, a titolo gratuito, ogni ragionevole assistenza necessaria per procurare tale licenza per l'esportazione.

Obbligo di manleva da parte del Cliente. Il Cliente si impegna a difendere, indennizzare e manlevare Dell, su sua richiesta, in relazione a qualsiasi rivendicazione o azione di terze parti derivante da (a) mancato ottenimento da parte del Cliente della licenza appropriata, dei diritti di proprietà intellettuale o di eventuali altre autorizzazioni, certificazioni normative o approvazioni correlate ai Prodotti di terze parti, così come al software o ai materiali che il Cliente chiede di installare o integrare come parte del Servizio o dei Servizi oppure (b) eventuali dichiarazioni inesatte relative all'esistenza di una licenza di esportazione o qualsiasi accusa mossa contro Dell per violazione o presunta violazione da parte del Cliente di leggi, norme e ordinanze sull'esportazione applicabili.

Avviso sulle specifiche tecniche ed esclusione di responsabilità. Spetta al Cliente definire le proprie specifiche tecniche per il Servizio o i Servizi e garantire che tali specifiche tecniche siano adeguatamente documentate e fornite a Dell. Il Cliente riconosce che il Servizio o i Servizi sono di sua scelta. Dell ha facoltà di fare affidamento sulle specifiche tecniche fornite dal Cliente. Dell non è da ritenersi responsabile per qualsiasi danno derivante dalla fornitura del Servizio o dei Servizi che sono stati erogati conformemente



alle specifiche tecniche del Cliente. Nel caso in cui Dell, a propria esclusiva e ragionevole discrezione, dovesse ritenere che il Servizio o i Servizi proposti non siano tecnicamente attuabili, si riserva il diritto di rifiutare di procedere con l'erogazione del Servizio o dei Servizi. Dell non garantisce che il Servizio o i Servizi erogati al Cliente risponderanno a tutti i requisiti del Cliente, poiché Dell dipende da prodotti di terze parti e dall'assistenza fornita dal Cliente o da terze parti.

Controllo delle modifiche. Per il lavoro aggiuntivo non specificato nel Progetto per il Servizio o i Servizi oppure nel rispettivo Modulo delle specifiche tecniche derivante da: (i) una modifica richiesta nell'ambito di un Progetto per i Servizi; (ii) un atto o omissione del Cliente; (iii) una modifica della legge e/o delle normative applicabili; (iv) tempo aggiuntivo impiegato dalle risorse on-site o ripianificazione delle stesse; oppure (v) un evento di forza maggiore, Dell terrà conto del lavoro aggiuntivo e fornirà i dettagli su eventuali modifiche delle scadenze e dei 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 prima che Dell inizi o (se ha già iniziato) continui a fornire i servizi aggiuntivi. Il Cliente collaborerà con il proprio responsabile vendite per il pagamento di eventuali costi aggiuntivi concordati.

Feedback dei clienti. Il Cliente accetta che Dell richiederà la sua partecipazione a una survey di feedback del Cliente. Inoltre, Dell potrà richiedere al Cliente di fungere da referente in merito all'erogazione dei Servizi da parte di Dell. Se il Cliente accetta di fungere da referente, il Cliente e Dell concorderanno per iscritto i termini di tale ruolo di referente. È stato sviluppato un apposito programma per agevolare le conversazioni riservate tra i Clienti e i potenziali clienti Dell.

La presente Descrizione del Servizio rappresenta un accordo tra il cliente ("Cliente") e la persona giuridica identificata sul Modulo d'ordine per l'acquisto del presente Servizio ("Persona giuridica Dell"). Il presente Servizio è disciplinato e regolato da un Accordo quadro separato sottoscritto dal Cliente e dalla Persona giuridica Dell, che autorizza esplicitamente la vendita del Servizio. In assenza di tale accordo che autorizza esplicitamente questo Servizio, a seconda dell'ubicazione 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 valido per la sede del Cliente. Le parti confermano di avere letto tali condizioni online e accettano di esserne vincolate.

Sede del Cliente	Termini e condizioni applicabili per l'acquisto dei Servizi Dell da parte del Cliente	
	Servizi acquistati direttamente dai Clienti	Servizi acquistati dai Clienti tramite un rivenditore autorizzato
Stati Uniti	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canada	Dell.ca/terms (in lingua inglese) Dell.ca/conditions (in lingua franco-canadese)	Dell.ca/terms (in lingua inglese) Dell.ca/conditions (in lingua franco-canadese)
Paesi dell'America Latina e dei Caraibi	Sito web Dell.com specifico per il Paese o Dell.com/servicedescriptions .*	Le Descrizioni del Servizio e altri documenti relativi ai servizi della Persona giuridica Dell che il Cliente potrebbe ricevere dal venditore non costituiscono un accordo tra il Cliente stesso e la Persona giuridica Dell, ma servono solo a descrivere il contenuto del Servizio che si sta acquistando dal venditore, gli obblighi come destinatario del Servizio e le limitazioni del Servizio stesso. Di conseguenza, ogni riferimento al "Cliente" contenuto nella presente Descrizione del Servizio e in qualsiasi altro documento relativo ai servizi della Persona giuridica Dell deve, in questo contesto, essere



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



Sede del Cliente	Termini e condizioni applicabili per l'acquisto dei Servizi Dell da parte del Cliente	
	Servizi acquistati direttamente dai Clienti	Servizi acquistati dai Clienti tramite un rivenditore autorizzato
	Germania: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Regno Unito: Terms & Conditions Dell UK	riferimento alla Persona giuridica Dell deve essere inteso esclusivamente come un riferimento a una Persona giuridica Dell in qualità di fornitore di servizi che offre il Servizio per conto del venditore. Il Cliente non avrà alcun rapporto contrattuale diretto con la Persona giuridica Dell relativamente al Servizio qui descritto. A scanso di equivoci, qualsiasi condizione di pagamento o altra condizione contrattuale che per sua natura è rilevante esclusivamente fra un acquirente e un venditore non è direttamente applicabile al Cliente e sarà concordata tra il Cliente e il venditore.

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

Il Cliente accetta inoltre che rinnovando, modificando, estendendo o proseguendo l'utilizzo del Servizio oltre il periodo iniziale, il Servizio sarà soggetto alla Descrizione del Servizio in vigore in quel momento, consultabile all'indirizzo [Dell.com/servicesdescriptions](https://www.dell.com/servicesdescriptions).

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

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

Con l'effettuazione di un ordine per i Servizi, la ricezione dei Servizi e 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 di Internet o di software Dell, il Cliente accetta di essere vincolato alla presente Descrizione del Servizio e ai contratti ivi inclusi per riferimento. Se il Cliente sottoscrive la Descrizione del Servizio per conto di un'azienda o di un'altra persona giuridica, dichiara di essere autorizzato a 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.



Termini e condizioni aggiuntivi

1. **Periodo di validità del Servizio.** La presente Descrizione del Servizio è valida dalla data indicata sul Modulo d'ordine e prosegue per tutta la durata ("**Periodo di validità**") indicata nel Paragrafo 2(J) qui di seguito. A seconda dei casi, il numero di sistemi, licenze, installazioni, deployment, endpoint gestiti o utenti finali per cui il Cliente ha acquistato uno o più Servizi, la tariffa o il prezzo e il Periodo di validità applicabile per ciascun Servizio sono indicati sul Modulo d'ordine del Cliente. Salvo diverso accordo scritto tra Dell e il Cliente, l'acquisto dei Servizi coperti dalla presente Descrizione del Servizio deve avvenire esclusivamente per uso interno del Cliente e non a scopo di rivendita o ai fini di un centro servizi.

2. Informazioni aggiuntive importanti

- A. **Ripianificazione.** Una volta pianificato il Servizio, eventuali variazioni dovranno essere comunicate almeno 8 giorni di calendario prima della data pianificata. Se il Cliente ripianifica il Servizio prima dei 7 giorni dalla data prevista, viene applicata una tariffa di ripianificazione non superiore al 25% del prezzo dei Servizi. Il Cliente deve confermare qualsiasi ripianificazione del Servizio almeno 8 giorni prima dell'inizio dello stesso.
- B. **Pagamento per l'hardware acquistato con i Servizi.** Salvo diverso accordo scritto, in nessun caso il pagamento dei componenti hardware dipende dall'esecuzione o dall'erogazione dei Servizi acquistati contestualmente.
- C. **Limiti commercialmente ragionevoli all'ambito del Servizio.** È possibile che Dell rifiuti di fornire il Servizio qualora, a propria commercialmente ragionevole discrezione, ciò comporti un rischio irragionevole per Dell o per i fornitori del Servizio Dell oppure nel caso in cui il servizio richiesto non rientri nell'ambito del Servizio stesso. Dell non è responsabile per la mancata o ritardata erogazione del Servizio dovuta a cause indipendenti dal proprio controllo, inclusa l'incapacità del Cliente di attenersi agli obblighi di cui alla presente Descrizione del Servizio.
- D. **Servizi opzionali.** Dell può mettere in vendita alcuni Servizi opzionali (tra cui supporto solo dove necessario, supporto per installazione, di consulenza, gestito, professionale o servizi di formazione) che variano in base alla sede del Cliente. Tali Servizi opzionali possono richiedere un contratto separato con Dell. In assenza di tale contratto, i servizi opzionali vengono forniti in base alla presente Descrizione del Servizio.
- E. **Cessione e subappalto.** Dell può subappaltare il presente Servizio e/o cedere la presente Descrizione del Servizio a fornitori di servizi esterni qualificati che erogheranno il Servizio per conto di Dell.
- F. **Cancellazione.** Entro il Termine previsto, Dell può cancellare il presente Servizio in qualsiasi momento per uno dei motivi seguenti:
 - Il Cliente non corrisponde il prezzo totale del Servizio conformemente ai termini della fattura.
 - Il Cliente ha comportamenti offensivi, minacciosi o rifiuta di collaborare con l'esperto o il tecnico inviato on-site; o
 - Il Cliente non rispetta tutti i termini e le condizioni stabiliti nella presente Descrizione del Servizio.

Nel caso in cui il Servizio venga annullato, Dell invierà al Cliente un avviso scritto di annullamento all'indirizzo indicato sulla fattura. L'avviso dovrà includere il motivo dell'annullamento e l'effettiva data di annullamento, che non potrà avvenire prima di dieci (10) giorni dalla data d'invio dell'avviso di annullamento al Cliente da parte di Dell, a meno che le leggi locali non prevedano altre disposizioni di annullamento che non possono essere modificate per contratto. Qualora Dell decida di annullare il presente Servizio sulla base di questo paragrafo, il Cliente non avrà diritto ad alcun rimborso delle somme corrisposte o dovute a Dell.



- G. Limitazioni geografiche e ricollocazione.** Il Servizio sarà erogato presso il sito o i siti indicati sulla fattura del Cliente. Il Servizio non è disponibile in tutte le località. Le opzioni del Servizio (tra cui i livelli di servizio, gli orari del supporto tecnico, la disponibilità e i tempi di risposta on-site) variano a seconda delle aree geografiche e alcune di esse potrebbero non essere disponibili presso la sede del Cliente. In tal caso, è necessario contattare il proprio responsabile vendite per conoscere i dettagli. L'obbligo Dell di fornire i Servizi per i Prodotti Supportati trasferiti è soggetto a vari fattori, compresi, a titolo esemplificativo non esaustivo, la disponibilità locale del Servizio, eventuali costi aggiuntivi, l'ispezione e la ricertificazione dei Prodotti Supportati trasferiti secondo le tariffe di consulenza per tempistica e materiali Dell applicabili al momento. L'Online First Article Service non è disponibile in tutte le regioni. I servizi Asset Tagging e Asset Reporting sono disponibili anche su alcune periferiche (ad esempio, monitor, stampanti e rack) nelle Americhe e in Europa, Medio Oriente e Africa.
- H. Partner Dell.** Dell potrà utilizzare società affiliate e terzisti per l'erogazione del Servizio o dei Servizi. Il Servizio o i Servizi possono essere erogati al di fuori del Paese in cui si trova il Cliente e/o Dell. Di tanto in tanto, Dell potrà modificare la sede in cui il Servizio o i Servizi vengono erogati e/o la parte che eroga il Servizio o i Servizi. Tuttavia, la responsabilità per l'erogazione del Servizio o dei Servizi al Cliente rimarrà sotto la responsabilità di Dell.
- I. Trasferimento del Servizio.** Il Cliente non potrà trasferire a terze parti i Servizi o i diritti concessi al Cliente in virtù della presente Descrizione del Servizio.
- J. Il Servizio scade 180 giorni di calendario dopo l'acquisto.** SALVO QUANTO DIVERSAMENTE STABILITO DALLA LEGISLAZIONE APPLICABILE E RELATIVAMENTE AI CLIENTI CHE ACQUISTANO L'ASSET RESALE AND RECYCLING SERVICE (VEDERE L'ALLEGATO G), QUESTO SERVIZIO PUÒ ESSERE UTILIZZATO UNA VOLTA SOLA DURANTE IL PERIODO DI 180 GIORNI DI CALENDARIO SUCCESSIVI ALLA DATA DI ACQUISTO ORIGINALE ("DATA DI SCADENZA"). PER DATA DI ACQUISTO ORIGINALE S'INTENDE LA DATA INDICATA NEL MODULO D'ORDINE DELL. DOPO LA DATA DI SCADENZA L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DI DELL SARÀ DA INTENDERSI ADEMPIUTA ANCHE SE IL CLIENTE NON AVRÀ USUFRUITO DEL SERVIZIO.
- K. Ordine di priorità.** Salvo diversamente concordato tramite un accordo, in caso di incompatibilità tra i termini di uno qualsiasi dei documenti che costituiscono l'Accordo, i documenti prevarranno secondo il seguente ordine: (i) la presente Descrizione del servizio e (ii) l'Accordo. I termini prevalenti verranno interpretati il più possibile alla lettera per risolvere l'incompatibilità, preservando al contempo il maggior numero di termini non incompatibili, tra cui le disposizioni non incompatibili all'interno dello stesso paragrafo, della stessa sezione o della stessa sottosezione.
- L. Se qui di seguito non viene visualizzata alcuna Descrizione del Servizio o specifica dell'offerta,** contattare il proprio responsabile vendite Dell locale per verificare la disponibilità di questo Servizio nel proprio Paese.

Allegato A

ProDeploy for Client

Single Point of Contact (SPOC)

Panoramica del Servizio

Il Single Point of Contact ("SPOC") Service fornisce al Cliente un unico contatto Dell per i Servizi inclusi nell'ordine. Il SPOC fungerà da punto di contatto principale del Cliente fino al completamento del deployment.



Responsabilità del Cliente

- Identificare un punto di contatto principale che collaborerà con Dell e i suoi rappresentanti designati per supportare le attività prima e durante l'erogazione del Servizio o dei Servizi corrispondenti.
- Fornire punti di contatto tecnici con una conoscenza operativa dei componenti informatici da considerare durante l'erogazione dei Servizi e che abbiano l'autorità di prendere decisioni commerciali ("Contatti Tecnici"). Dell potrà richiedere di pianificare riunioni con i Contatti Tecnici.
- Fornire una collaborazione ragionevole e puntuale a Dell nell'erogazione dei Servizi.

Responsabilità Dell

- Una volta immessi gli ordini contenenti i Servizi, Dell assegnerà un SPOC.
- Il SPOC tenterà di contattare il Cliente tramite e-mail o telefono per presentarsi.
- Se il SPOC non è in grado di contattare il Cliente, il deployment o i Servizi rimarranno in sospenso fino alla scadenza del Periodo di validità del Servizio (vale a dire, dopo 180 giorni di calendario).
- Una volta stabilito il contatto, il SPOC spiega al Cliente il funzionamento del Servizio e fornisce le informazioni chiave necessarie per il corretto completamento dei Servizi acquistati.

Servizi esclusi

- Tutte le attività diverse da quelle specificamente indicate nel presente Allegato del Servizio.

Termini e condizioni aggiuntivi

- Il SPOC può stabilire che ulteriori esperti in materia devono collaborare direttamente con i Contatti del Cliente per il corretto completamento del Servizio.

TechDirect Portal Access

I clienti che acquistano i Servizi in base alla presente Descrizione del Servizio ottengono l'accesso al portale TechDirect.

Dal portale, in base al Servizio acquistato, i clienti possono eseguire numerose attività associate al proprio deployment tra cui, a titolo esemplificativo non esaustivo:

- Fornitura di specifiche tecniche, immagini del sistema operativo e altre informazioni richieste da Dell per l'erogazione del Servizio o dei Servizi.
- Fornitura degli indirizzi di deployment e revisione delle istruzioni di lavoro on-site.
- Creazione di profili riutilizzabili per i dettagli dell'installazione.
- Caricamento e download degli strumenti e dei documenti principali.

TechDirect manterrà le specifiche dettagliate per tutti i deployment di ProDeploy Client Suite. Sul portale TechDirect, il Cliente può esaminare, confermare e approvare tutte le specifiche di deployment corrispondenti al Servizio o ai Servizi acquistati e utilizzati dal Cliente. I clienti devono utilizzare il portale TechDirect per il Data Erase Service (Allegato B), il Connected Provisioning Service (Allegato F) e/o l'Asset Resale and Recycling Service (Allegato G).

L'utilizzo del portale TechDirect da parte del Cliente è soggetto alle Condizioni d'uso del Portale ("Condizioni d'uso") corrispondenti all'opzione dei Servizi acquistata e/o utilizzata dal Cliente.

Le Condizioni d'uso accettate dal Cliente includono, a titolo esemplificativo non esaustivo: (1) l'obbligo da parte del Cliente di esaminare, accettare e approvare le specifiche del Servizio supportato; e (2) le dichiarazioni di manleva per Dell e/o di assunzione di responsabilità del Cliente per qualsivoglia aspetto dell'utilizzo del portale Self-Service per il Cliente che il Cliente accetta in conformità alle Condizioni d'uso presentate al Cliente tramite il portale TechDirect.



Deployment Expert Service

Panoramica del Servizio

Il Deployment Expert Service fornisce al Cliente i suggerimenti Dell per ottimizzare le attività associate all'erogazione del Servizio on-site o da remoto.

Responsabilità del Cliente

- Fornire le informazioni richieste entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta effettuata da Dell.
- Fornire una ragionevole e sollecita collaborazione seguendo i suggerimenti di ottimizzazione Dell.

Responsabilità Dell

- Prima dell'inizio delle attività di deployment, Dell richiederà informazioni sull'obiettivo di deployment del Cliente, sul piano di deployment esistente, sull'ambiente IT e sulle esigenze degli utenti finali
- Esaminerà le informazioni fornite dal cliente. Qualora vengano identificati miglioramenti dell'ottimizzazione, Dell li condividerà per iscritto con il Cliente prima del completamento dei Servizi. Qualora non vengano identificati miglioramenti, Dell informerà il Cliente per iscritto.

Servizi esclusi

- Tutte le attività diverse da quelle specificamente indicate nel presente Allegato del Servizio.

Termini e condizioni aggiuntivi

- La collaborazione del Cliente in relazione ai suggerimenti non è richiesta, se non esplicitamente indicata nella presente Descrizione del Servizio
- Verranno forniti suggerimenti in base al potenziale vantaggio derivante dall'implementazione di tali suggerimenti.
- I suggerimenti potrebbero non essere formulati per ogni singolo deployment.

Configure BIOS Settings Service

Panoramica del Servizio

Il Configure BIOS Settings Service è un modo pratico ed efficiente per i Clienti di personalizzare le impostazioni standard del BIOS Dell sui nuovi Prodotti Supportati mentre vengono realizzati. I Clienti possono scegliere di discostarsi dalla configurazione predefinita del BIOS Dell scegliendo tra una serie di scelte del BIOS gestite e fornite da Dell.

Responsabilità del Cliente

- Testare e verificare che le personalizzazioni del BIOS richieste funzionino in linea con i requisiti del Cliente sul Dell System supportato. **DELL DECLINA QUALSIASI RESPONSABILITÀ PER LA PERDITA O IL RIPRISTINO DI DATI O PROGRAMMI CORRELATI ALLE IMPOSTAZIONI PERSONALIZZATE DEL BIOS.**
- Fornire ogni ragionevole assistenza su richiesta di Dell ai fini dell'ottenimento della licenza per l'esportazione necessaria a Dell per erogare il Servizio.
- Selezionare le impostazioni del BIOS tramite TechDirect o collaborando con il SPOC per documentare e acquisire i requisiti tecnici del Cliente nel documento delle specifiche tecniche.
- Convalidare l'accuratezza e verificare i requisiti approvandoli in TechDirect o restituendo il documento delle specifiche tecniche al SPOC.



- Garantire, inviando il proprio marchio e/o logo a Dell, che Dell e i Partner Dell sono pienamente autorizzati e/o hanno ottenuto una licenza o hanno altrimenti ottenuto i diritti per utilizzare tale marchio e/o logo in conformità con i requisiti del Cliente.

Responsabilità Dell

Il processo per ciascun deployment che include la personalizzazione del BIOS è il seguente:

- Dell 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.
- Le impostazioni del BIOS vengono applicate prima della spedizione al Cliente.

Servizi esclusi

- Fornitura o concessione in licenza di applicazioni software di terze parti.
- Installazione fisica di hardware o software non associati al Configure BIOS Settings Service.
- Creazione di impostazioni del BIOS personalizzate al di fuori delle impostazioni del BIOS standard 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 individuare la compatibilità con l'immagine del Cliente e le impostazioni del BIOS personalizzate.
- Tutte le attività diverse da quelle specificamente indicate nel presente Allegato del Servizio.

Termini e condizioni aggiuntivi

- Non tutte le impostazioni di personalizzazione del BIOS sono disponibili su tutti i Prodotti Supportati. Le impostazioni del BIOS disponibili per tipo di sistema possono essere esaminate in TechDirect. Il Cliente può anche contattare il SPOC o il team commerciale Dell per le impostazioni in base al tipo di sistema.
- Tutte le impostazioni del BIOS non configurate tramite questo Servizio elencate nel presente Allegato sono soggette a modifiche senza preavviso. Ciò significa che l'utilizzo del servizio è l'unico modo per garantire impostazioni del BIOS coerenti.
- 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.

Asset Tagging Service

Panoramica del Servizio

L'Asset Tagging Service è un modo pratico ed efficace di applicare un codice asset generato da Dell sui nuovi Prodotti Supportati Dell durante la fase di produzione nonché di offrire funzionalità per l'etichettatura esterna degli imballaggi di piattaforme/sistemi (ad esempio, scatole e pallet per la spedizione). Su richiesta del Cliente, il Servizio può anche includere la capacità di programmare la memoria CMOS del sistema per includere i dati dei codici asset sul sistema del Cliente durante il processo di produzione.

Responsabilità del Cliente

- Fornire i requisiti tecnici in TechDirect o al SPOC, tra cui:
 - Tipo di codice asset e dimensioni.
 - Posizione del codice asset sul sistema.
 - Campi di dati obbligatori.
- Fornire tutte le informazioni necessarie richieste per compilare il codice asset, inclusa fra l'altro la gamma di asset del Cliente, nel caso in cui sia Dell a generare i codici asset.



- Accertarsi che la posizione del codice asset e i campi di dati obbligatori siano inclusi in TechDirect o nel Modulo delle specifiche tecniche.
- Il Cliente ne convalida l'accuratezza e verifica i requisiti in TechDirect oppure approvandoli e restituendo il Modulo delle specifiche tecniche a Dell.
- Approvare qualsiasi progettazione in TechDirect oppure per iscritto prima dell'invio alla produzione.

Responsabilità Dell

- Il SPOC o il Team commerciale Dell collabora con il Cliente per documentare e acquisire i requisiti tecnici del Cliente nel Modulo delle specifiche tecniche.
- L'ingegnere Dell sviluppa il codice asset o la personalizzazione CMOS come documentato nel Modulo delle specifiche tecniche.
- L'Asset Tagging Service viene testato nel corso dei processi di produzione.

Servizi esclusi

- Fornitura o concessione in licenza di applicazioni software di terze parti.
- Installazione fisica di hardware o software non associati a questo Asset Tagging Service.
- Stampa dei codici asset sul materiale di etichettatura fornito dal Cliente.
- Applicazione delle etichette fornite dal Cliente.
- Tutte le attività diverse da quelle specificamente indicate nel presente Allegato del Servizio.

Termini e condizioni aggiuntivi

- La posizione/destinazione del codice asset potrebbe variare in funzione della piattaforma hardware e del tipo di codice asset. Contattare il responsabile vendite Dell o il SPOC per ulteriori informazioni sulle opzioni di posizionamento dei codici asset sui Prodotti Supportati.

Ship Box Label Service

Panoramica del Servizio

Lo Ship Box Label Service offre al Cliente un metodo per applicare un'etichetta stampata Dell con dati personalizzati o standard sull'imballaggio di spedizione del sistema. Questo servizio offre al Cliente la possibilità di personalizzare un'etichetta per imballaggio rendendola più adatta alle proprie esigenze specifiche.

I componenti personalizzabili dello Ship Box Label Service sono soggetti a modifica, ma possono includere ulteriori contenuti proprietari, informazioni sul sistema o dettagli sull'ordine del Cliente generalmente disponibili dai sistemi informativi Dell di supporto (ad esempio, dimensione degli HDD, RAM, processore, numero di modello, numero ordine d'acquisto del Cliente, data di spedizione, numero di asset, codice di matricola).

Responsabilità del Cliente

- Fornire tutte le informazioni necessarie richieste per compilare il codice asset, inclusa fra l'altro la gamma di asset del Cliente, nel caso in cui sia Dell a generare i codici asset.
- Selezionare un'etichetta per imballaggio predefinita al momento dell'effettuazione dell'ordine oppure in TechDirect, selezionare i campi e le opzioni di layout disponibili oppure collaborare con un SPOC per documentare e acquisire i requisiti tecnici del Cliente in un documento di specifiche tecniche.
- Il Cliente ne convalida l'accuratezza e verifica i requisiti in TechDirect oppure approvandoli e restituendo il Modulo delle specifiche tecniche a Dell.
- Approvare qualsiasi progettazione in TechDirect oppure per iscritto prima dell'invio alla produzione.



Responsabilità Dell

- Generare, stampare e/o applicare l'etichetta.
- Applicare l'etichetta sulla parte esterna della confezione secondo le specifiche Dell (sistema, periferiche, ecc.). Potrebbe essere necessario utilizzare lingue diverse (set di caratteri internazionali).
- Tutte le etichette di imballaggio saranno collocate nella stessa posizione su ogni pacco, indipendentemente dalle dimensioni, ossia sulla parte superiore del lato più largo. Questo vale a livello globale, a meno che non vi siano requisiti regionali/nazionali divergenti.

Servizi esclusi

- Tutte le attività diverse da quelle specificamente indicate nel presente Allegato del Servizio.

Standard Asset Report Service

Questo Standard Asset Report Service ("Standard Asset Report") genera un report predefinito con informazioni dettagliate su sistema e ordine.

Questo report verrà fornito ogni giorno per la spedizione dei Prodotti Supportati al Cliente. Dell fornirà questo report in formato foglio di calcolo Microsoft Excel (.XLS).

I report saranno consegnati tramite e-mail o possono essere scaricati da TechDirect.

Il rapporto sugli asset include i seguenti campi: numero di account, codice di matricola dell'asset (se disponibile), 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 rapido, dimensione del disco rigido, OS installato, indirizzo MAC 1, indirizzo MAC 2, indirizzo MAC 3, data di produzione, memoria, modello, numero di ordine (se disponibile), numero ordine di acquisto (se disponibile), data ordine, data di spedizione, indirizzo MAC pass-through, 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.

Responsabilità del Cliente

- Se applicabile, fornire qualsiasi ragionevole assistenza su sollecitazione di Dell ai fini dell'ottenimento della licenza per l'esportazione necessaria per erogare i Servizi.
- Garantire che lo Standard Asset Report Service soddisfi i requisiti del Cliente.

Servizi esclusi

- Tutte le attività diverse da quelle specificamente indicate nel presente Allegato del Servizio.

Allegato B

ProDeploy Plus for Client

ProDeploy Plus for Client include tutte le caratteristiche dei Servizi di ProDeploy for Client, oltre ai seguenti Servizi:

- OS and Software Preparation Service
- Data Migration Service
- Data Erase Service
- Deployment Support Service
- Asset Resale and Recycling Service (come definito nell'Allegato G)



OS and Software Preparation Service

Panoramica del Servizio

Il Dell OS and Software Preparation Service offre al Cliente una scelta di opzioni diverse per caricare i sistemi operativi e/o il software sul Prodotto Supportato acquistato con il Servizio. L'opzione selezionata dal Cliente verrà applicata a tutti i Prodotti Supportati presenti nell'ordine.

È possibile scegliere una delle seguenti opzioni:

- Ready Image Service (come definito nell'Allegato C)
- Custom Image Service (come definito nell'Allegato D)
- Connected Configuration Service (come definito nell'Allegato E)
- Connected Provisioning Service (come definito nell'Allegato F)

Responsabilità del Cliente

- Scegliere una delle opzioni disponibili per caricare i sistemi operativi e/o il software sui Prodotti Supportati tramite TechDirect o comunicare la scelta al SPOC per iscritto. Dopo che il Cliente ha effettuato la scelta, questa non potrà essere modificata una volta che gli ordini dei Prodotti Supportati saranno stati rilasciati per essere realizzati.

Servizi esclusi

- Tutte le attività diverse da quelle specificamente indicate nel presente Allegato del Servizio.

Data Migration Service

Panoramica del Servizio

L'Onsite Data Migration Service fornisce la migrazione dei dati dal Sistema legacy a un nuovo Prodotto Supportato Dell (il "Data Migration Service") come indicato più nel dettaglio nel presente Allegato del Servizio. Il Servizio fornisce al Cliente uno strumento di migrazione dei dati fornito da Dell con istruzioni dettagliate. La migrazione dei dati verrà eseguita dal Cliente.

La migrazione dei dati può essere eseguita in diversi modi:

- Direttamente dal Sistema legacy al nuovo Prodotto Supportato con un cavo di rete standard.
- Direttamente dal Sistema legacy al nuovo Prodotto Supportato sulla rete del Cliente.
- Dal Sistema legacy a una posizione di archiviazione fornita dal Cliente (condivisione file o unità USB/esterna), quindi dalla posizione di archiviazione al nuovo Prodotto Supportato.

Se il Cliente ha acquistato anche l'Onsite PC Installation Service come Servizio Add-on, questo Servizio sarà erogato da Dell per conto del Cliente. Questo Servizio viene erogato durante e in coordinamento con il processo di installazione di un nuovo Prodotto Supportato. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione "Termini e condizioni aggiuntivi se riferiti all'Onsite PC Installation Service" qui di seguito e l'Allegato H.

Responsabilità del Cliente

- Comunicare le istruzioni fornite da Dell per completare il Data Migration Service al contatto del Cliente appropriato che eseguirà la migrazione dei dati.
- Seguire le istruzioni fornite utilizzando lo strumento di migrazione dei dati e le istruzioni fornite da Dell.
- Fornire un accesso temporaneo di amministratore o un account amministratore a chiunque tenti di erogare il Servizio.
- Qualora il Servizio venga erogato in combinazione con l'Onsite PC Installation Service, valgono le responsabilità del Cliente definite per l'Onsite PC Installation Service (Allegato H).



- Se lo si desidera, fornire un supporto USB 3.x/esterno per il trasferimento dei dati alla persona incaricata dell'erogazione del Data Migration Service. Qualsiasi correzione richiesta per l'ambiente di array di storage esistente è responsabilità del Cliente, tranne quelle che interessano le piattaforme di storage supportate da Dell coperte da garanzie di assistenza in corso di validità.
- Se non viene erogato in combinazione con l'Onsite PC Installation Service (ovvero, il Cliente non ha acquistato l'Onsite PC Installation Service), il Data Migration Service sarà eseguito dal Cliente o dall'utente finale utilizzando lo strumento di migrazione dei dati e le istruzioni forniti.

Responsabilità Dell

- Fornire istruzioni e uno strumento di migrazione dei dati per acquisire i dati e le impostazioni dell'utente da ciascuno dei sistemi del Cliente che viene sostituito dal Prodotto Supportato e migrare i dati associati al profilo utente di dominio nel nuovo Prodotto Supportato.

Servizi esclusi

- Migrazione dei dati con strumenti diversi da quelli indicati da Dell per l'erogazione del Servizio da parte del personale Dell ed espletamento di obblighi che sono a carico del Cliente.
- I profili utente degli account locali (non in un dominio) non saranno sottoposti a migrazione.
- La migrazione dei dati degli account utente su domini alternativi non è supportata.
- Disinstallazione o reinstallazione di tutti i prodotti o applicazioni software esistenti.
- Ripristino di dati, incluso il ripristino di emergenza.
- Lo strumento non sposta/copia applicazioni o software. Trasferimento di applicazioni o scripting per le installazioni di applicazioni nel sistema come parte della migrazione dei dati.
- Tutte le attività correlate alla risoluzione dei problemi o alla configurazione dell'infrastruttura di rete.
- Il Data Migration Service può essere completato solo una volta per ogni Prodotto Supportato.
- Tutte le attività diverse da quelle specificamente indicate nel presente Allegato del Servizio.

Termini e condizioni aggiuntivi se riferiti all'Onsite PC Installation Service

- Se viene accertata la presenza di elementi dell'ambiente o dell'hardware del Cliente che limitano la velocità di trasferimento ed estendono il tempo richiesto dal tecnico, Dell collaborerà con il Cliente per attenuare tali problemi. In base alla determinazione Dell, al Cliente potrebbero essere addebitati costi aggiuntivi tramite il processo di Controllo delle modifiche.
- Saranno effettuati tentativi ragionevoli per trasferire i dati del Cliente; tuttavia, se dopo 3 tentativi il trasferimento è considerato inattuabile da Dell, il Servizio potrebbe non essere erogato.
- Trasferimento di oltre 100 GB di dati per Prodotto Supportato.
- Scarse prestazioni del disco rigido a causa di settori danneggiati, velocità inferiori a 5.400 rpm o una frammentazione eccessiva.
 - Impostazioni configurate dal Cliente che limitano le velocità di trasferimento, ad esempio la forzatura di tutte le schede di interfaccia di rete (NIC) a una velocità inferiore rispetto a quella ottimale.
 - Processi in esecuzione sul sistema legacy.
 - Mancato utilizzo del cavo di rete CAT5e su schede NIC Gigabit per eventuali migrazioni correlate alla rete.
 - Mancato utilizzo di porte USB 3.x e dischi rigidi esterni (minimo USB 2.0).
 - Processi in esecuzione sul Sistema legacy.
 - Mancato utilizzo del cavo di rete CAT5e su schede NIC Gigabit per eventuali migrazioni correlate alla rete.
 - Mancato utilizzo di porte USB 3.x e dischi rigidi esterni (minimo USB 2.0).



- La migrazione dei dati sarà limitata a un massimo di 45 minuti di tempo in ufficio per PC. Dell valuterà la quantità di tempo prevista per il completamento di queste attività prima dell'inizio del deployment e durante lo stesso. Qualora Dell rilevi che la quantità di tempo per l'esecuzione delle attività on-site supera il limite di 45 minuti, collaborerà con il Cliente per modificare le istruzioni in modo che il tempo in ufficio sia inferiore a 45 minuti.
- Saranno effettuati ragionevoli tentativi di trasferire i dati del Cliente; tuttavia, se dopo tre tentativi il trasferimento fosse considerato inattuabile da Dell, il Servizio potrebbe non essere erogato.
- Durante l'installazione di più PC, i tecnici dovranno effettuare la migrazione dei dati su più PC simultaneamente.
- Per questioni di sicurezza, Dell si impegna a non introdurre supporti USB/esterni nell'ambiente del Cliente. Se richiesto (per la migrazione dei dati o per il programma di installazione dello strumento di migrazione dei dati), il Cliente è tenuto a fornire i supporti USB/esterni.
- I Data Migration Services saranno erogati da Dell utilizzando lo strumento di migrazione dei dati dallo stesso personale Dell on-site e contemporaneamente all'Onsite Installation Service.
- Al termine del trasferimento, il tecnico on-site confermerà e/o segnalerà l'integrità della trasferimento.

Deployment Support Service

Caratteristiche del Deployment Support Service se non acquistato con l'Onsite PC Installation Service

Dell fornisce assistenza remota, su richiesta del Cliente, per l'installazione e il collegamento di un nuovo Prodotto Supportato, il trasferimento di file e impostazioni del sistema dell'utente finale, la data erasure, l'installazione del software fornito dal Cliente e la disinstallazione del Dispositivo legacy quando ProDeploy Plus for Client non viene acquistato con l'Onsite PC Installation Service.

Assistenza al Cliente per l'installazione del Prodotto Supportato

- Istruzioni da remoto per disimballare il nuovo Prodotto Supportato e ispezionare i componenti per verificare che non presentino danni.
- Assistenza al Cliente per il collegamento delle periferiche locali del Prodotto Supportato (ad esempio, monitor, tastiere, alimentatori, mouse e simili).
- Assistenza al Cliente per il collegamento del Prodotto Supportato alle fonti di alimentazione e di rete del Cliente.

Assistenza al Cliente per la realizzazione della connettività per il Prodotto Supportato

- Assistenza per l'avvio del nuovo Prodotto Supportato e verifica della connessione di rete dei dispositivi collegati alla rete del Cliente.
- Assistenza per accedere al nuovo Prodotto Supportato utilizzando ID utente e password forniti dal Cliente.
- Se il Cliente necessita di uno qualsiasi degli elementi/azioni riportati di seguito, deve informare Dell di tali esigenze (tramite il SPOC assegnato):
 - Assistenza per la riconnessione o l'installazione di nuove periferiche locali esterne del Prodotto Supportato e configurazione per avviarne l'utilizzo. Se necessario, Dell caricherà i driver forniti dal Cliente ed eseguirà un semplice test funzionale concordato (ad esempio, stampare una pagina di prova).
 - Assistenza per il completamento dell'aggiunta a un dominio di base tramite l'interfaccia nativa di Windows.
 - Aggiunta del Prodotto Supportato al gruppo di lavoro. Su richiesta del Cliente, è possibile aggiungere il Prodotto Supportato al container predefinito in Active Directory.



- Assistenza per il completamento dell'Enterprise Enrollment.
- Configurazione dell'indirizzo IP.
- Configurazione dell'account e-mail od online.
- Configurazione del collegamento Desktop remoto.
- Mapping delle stampanti di rete al nuovo Prodotto Supportato.
- Ripristino della condivisione di file di rete.
- Un breve orientamento di base sulle funzioni principali del nuovo Prodotto Supportato.

Assistenza al Cliente per l'erogazione del Data Migration Service

- Assistenza per il download, l'installazione e l'esecuzione avviata dal Cliente del software necessario per la migrazione dei dati.
- Saranno effettuati ragionevoli tentativi di assistenza per il trasferimento dei dati del Cliente; tuttavia, se dopo tre tentativi il trasferimento venisse considerato inattuabile da Dell, il Servizio potrebbe non essere erogato.

Assistenza al Cliente per il trasferimento delle impostazioni

- Assistenza per il download, l'installazione e l'esecuzione avviata dal Cliente del software necessario per la migrazione delle impostazioni.
- Saranno effettuati ragionevoli tentativi di aiutare a trasferire le impostazioni del Cliente; tuttavia, se dopo 3 tentativi il trasferimento è considerato inattuabile da Dell, il Servizio potrebbe non essere erogato.

Assistenza al Cliente per l'installazione del software

- Installazione dell'applicazione o delle applicazioni di un Prodotto Supportato tramite download da Internet, manuale, script, chiavetta USB o CD/DVD fornito dal Cliente.
- Su richiesta del Cliente, assistenza per l'attivazione del prodotto e l'applicazione di aggiornamenti.
- Configurazione di base del software da utilizzare (ad esempio, un'applicazione Desktop remoto) per confermarne il corretto funzionamento.
- Su richiesta del Cliente, disinstallazione dell'applicazione o delle applicazioni software come indicato dal Cliente.
- Su richiesta del Cliente, upgrade della versione o delle versioni delle applicazioni software.

Assistenza al Cliente per il Data Erase

- Assistenza per il download, l'installazione e l'esecuzione avviata dal Cliente del software necessario per cancellare i dati.

Assistenza al Cliente per la disinstallazione del Sistema legacy

- Assistenza per lo scollegamento dei componenti hardware, del cavo di rete e del cavo di alimentazione del Sistema legacy del Cliente.

Caratteristiche del Deployment Support Service se acquistato con o senza l'Onsite PC Installation Service

Per un periodo di 30 giorni di calendario dall'installazione e collegamento iniziali del Prodotto Supportato, Dell fornisce supporto al Cliente, al fornitore e agli utenti finali per domande o problemi relativi all'installazione e alla connettività del Prodotto Supportato.



- Il Cliente potrà contattare un team di supporto Dell (via chat, e-mail o anche telefono se per iniziativa di un tecnico Dell) e ottenere assistenza in caso di problemi con i Servizi erogati nell'ambito della presente Descrizione del Servizio per un periodo di 30 giorni di calendario dal deployment iniziale del Prodotto Supportato.
- Dell si impegna a collaborare con il Cliente o il Fornitore per fornire la diagnosi da remoto del problema del Cliente.
- Dopo la diagnosi da remoto, per qualsiasi problema con il deployment, Dell si impegna a collaborare con il Cliente e/o con il Fornitore per sviluppare un piano di correzione e, se applicabile, per fornire assistenza nell'implementazione dello stesso.
- Questo supporto si aggiunge a qualsiasi altro supporto che il Cliente può avere diritto a ricevere ai sensi del Contratto. Per maggiori informazioni sulle eventuale altro supporto disponibile, consultare il Modulo d'ordine e/o il contratto.

Responsabilità del Cliente

- Il Cliente deve acquistare un ProDeploy Plus for Client per ciascun Prodotto Supportato.
- Il Cliente deve richiedere assistenza a Dell tramite la pagina del supporto per il deployment utilizzando il link fornito dal SPOC.
- Fornire a Dell una ragionevole e sollecita collaborazione per l'erogazione del Servizio.
- Il Cliente deve disporre di un telefono e di un accesso a Internet stabile e affidabile.
- Testare e verificare che l'applicazione software operi in linea con le esigenze del Cliente e con le piattaforme hardware supportate che lo stesso acquisterà. Dell non sarà ritenuta responsabile di errori o problemi di non compatibilità che sorgono durante il processo di installazione del software che derivano dalla mancata verifica della compatibilità del software da parte del Cliente.
- Testare e verificare che le impostazioni del sistema operativo e delle applicazioni software funzionino in linea con le esigenze del Cliente sul Prodotto o Prodotti Supportati che verranno acquistati.
- Preparare tutte le aree di lavoro e le postazioni degli utenti finali prima dell'erogazione dei Servizi, incluso l'accesso al sistema, alle periferiche esterne, all'alimentazione e alla connettività di rete.
- Prima dell'erogazione del Servizio, creare un account di dominio e oggetti di computer (se necessario, prima di aggiungere il Prodotto Supportato al dominio) in Active Directory per consentire l'aggiunta al dominio prima della data di deployment pianificata.
- Il Cliente dispone di tutte le licenze necessarie e utilizza i diritti relativi al software che è stato installato, Dell non confermerà la conformità.
- Per il carico applicativo, sono disponibili le switched subnet Ethernet Base-T standard a 100 MB e un throughput a 5-10 MB/s alla postazione.
- I computer desktop e i notebook sono collegati a una rete locale e hanno un accesso a Internet affidabile con Internet Explorer 7.0 (o versione successiva) e versioni supportate dai fornitori di Edge, Chrome e Firefox.
- Prima di contattare Dell per assistenza, prepararsi a:
 - Fornire tutte le informazioni cruciali e pertinenti necessarie affinché Dell possa erogare tempestivamente questo Servizio.
 - Fornire le credenziali dell'account di dominio con i privilegi necessari per aggiungere un computer al container di computer predefinito in Active Directory.
 - Assicurarsi che il Prodotto supportato sia collegato a una LAN e disponga di un accesso a Internet affidabile.
 - Stabilire la connessione con Dell per l'erogazione dei Servizi da remoto. Ciò include, a titolo esemplificativo non esaustivo, la garanzia della connettività di rete e l'utilizzo di interfacce remote fornite da Dell come chat e telefono.
 - Fornire tutti i driver applicabili per l'installazione hardware.
 - Accertarsi che il Sistema legacy sia disponibile e pienamente operativo affinché possano essere erogati Servizi che ne richiedono l'utilizzo.



- Come richiesto per il completamento del Servizio, concedere al tecnico l'accesso alla rete del Cliente per l'erogazione dei Servizi.
- Se è necessario un supporto esterno, il Cliente deve fornire tale supporto USB/esterno.
- Fornire la quantità adeguata di licenze, supporti di installazione e istruzioni di installazione ai tecnici Dell secondo le esigenze.

Responsabilità Dell

- Dell fornirà assistenza remota, su richiesta del Cliente, per l'installazione e il collegamento di un nuovo Prodotto Supportato, il trasferimento di file e impostazioni del sistema dell'utente finale, il data erasure, l'installazione del software fornito dal Cliente e la disinstallazione del Dispositivo legacy.
- Dell potrà coinvolgere specialisti interni o risorse dei partner per il software affinché forniscano ulteriore assistenza e supporto per la risoluzione dei problemi secondo necessità.
- Dell fornirà assistenza esclusivamente per le attività di deployment elencate in questo Allegato in base ai Servizi acquistati dal Cliente.
- Dell potrà richiedere al Cliente informazioni specifiche, quando viene contattato per assistenza, che devono essere fornite per l'erogazione di questo Servizio. Se le informazioni richieste non sono disponibili, Dell non sarà in grado di completare questo Servizio.

Servizi esclusi

- Configurazione di una nuova rete
- Aggiunta a unità organizzative specifiche in Active Directory; i computer verranno aggiunti al container di computer predefinito.
- Risoluzione dei problemi associati al processo di aggiunta al dominio nativo di Windows.
- Fornitura o esecuzione di script personalizzati per l'aggiunta al dominio.
- Installazione o configurazione di Active Directory
- Trasferimento di dati e impostazioni con strumenti diversi da quello o quelli indicati da Dell per l'erogazione del Servizio da parte del personale Dell ed espletamento di obblighi che sono a carico del Cliente.
- Qualsiasi backup o ripristino di dati, incluso il ripristino di emergenza
- Trasferimento di applicazioni o software. Le applicazioni software vengono installate/reinstallate e non trasferite.
- Installazione del software del sistema operativo
- Adattamento e/o personalizzazione del software (oltre a quanto richiesto per garantire che il software sia installato correttamente)
- Configurazione di software di sicurezza come antivirus/spyware/malware
- Installazione o configurazione di software aziendale.
- Tutte le attività diverse da quelle specificamente indicate nel presente Allegato del Servizio.

Termini e condizioni aggiuntivi

- Il sistema operativo dei computer desktop/notebook deve essere Microsoft Windows 7, Windows 8 o Windows 10 [o versione successiva applicabile]
- Il sistema operativo deve essere precaricato o già installato.
- Dell non potrà essere ritenuta responsabile di errori verificatisi durante il processo di installazione e di eventuali errori riscontrati durante l'installazione.
- Le installazioni delle applicazioni devono essere effettuate in modo contiguo.
- Non disponibile per dispositivi Thin Client.
- Il Cliente può inoltre contattare il proprio SPOC in caso di problemi con la configurazione o l'erogazione del Servizio.



Data Erase Service

Panoramica del Servizio

Questo Servizio offre ai Clienti, ai rivenditori Dell e agli utenti finali dei rivenditori Dell la possibilità di utilizzare questo Data Erase Service tramite il portale TechDirect (console centralizzata) associato al loro account sul portale TechDirect medesimo. I Clienti potranno scegliere tra un'opzione standalone tramite un dispositivo di storage USB che richiede la presenza di una persona (ovvero personale del Cliente) presso il dispositivo per avviare il Data Erase Service oppure un'opzione da remoto tramite il portale TechDirect che non richiede la presenza di una persona presso il dispositivo per avviare il Data Erase Service.

Tutte le unità che il Cliente seleziona per l'erasure dei dati saranno sottoposte a cancellazione dei dati utilizzando metodi conformi alle linee guida SP 800-88r1 del NIST (National Institute of Standards).

I rivenditori Dell potranno fornire l'accesso a questo Data Erase Service all'utente finale, ma non potranno gestire il Servizio per conto dell'utente finale. L'utente finale sarà responsabile dell'erasure dei dati dai propri dispositivi.

Se un Cliente acquista questo Data Erase Service, Dell lo assisterà nella preparazione all'erasure dei suoi dispositivi finali mediante l'uso dell'opzione standalone o dell'opzione da remoto. Il Cliente sarà responsabile della cancellazione dei dati dai propri dispositivi.

Responsabilità del Cliente

- Il Cliente riconosce che Dell sta fornendo una soluzione self-service per cancellare i dati dai Prodotti Supportati e/o dai Sistemi legacy. Il Cliente si assume la piena responsabilità per il backup e il ripristino dei dati. Il Cliente riconosce che i dati cancellati non possono essere ripristinati una volta sovrascritti. Dell non si assume alcuna responsabilità per qualsivoglia perdita di dati, danneggiamento di dati, perdita di accesso a dati non ripristinabili in relazione a questo Servizio.
- Eseguire il backup di tutti i dati o del software richiesti sui dispositivi di destinazione prima di eseguire un'erasure.
- Il Cliente è responsabile dell'erasure delle proprie unità tramite l'utilizzo della soluzione fornita da Dell.
- Il Cliente deve specificare un Contatto Tecnico che fornisca l'autorizzazione e l'accesso allo strumento al personale specifico del Cliente che eseguirà l'erasure.
- Il Cliente deve scegliere tra l'utilizzo dell'opzione di Data Erase standalone tramite un dispositivo di storage USB o l'opzione di Data Erase da remoto tramite il percorso del portale TechDirect.
- Per utilizzare l'opzione di Data Erase da remoto, i dispositivi contenenti le unità da sottoporre a erasure devono essere registrati utilizzando l'account personale Dell del Cliente.
- Per utilizzare l'opzione di Data Erase da remoto, è necessario che SupportAssist for Business (versione 3.6 o successiva) sia installato e in esecuzione sui dispositivi del Cliente contenenti le unità sottoporre a erasure.
- Per utilizzare l'opzione di Data Erase da remoto, i dispositivi contenenti le unità da sottoporre a erasure devono essere collegati a una sorgente di alimentazione e rimanere connessi a una rete durante tutto il processo di erasure.
- Per utilizzare l'opzione di Data Erase standalone, i dispositivi contenenti le unità da sottoporre a erasure devono essere collegati a una sorgente di alimentazione durante tutto il processo di erasure.
- Per utilizzare l'opzione di Data Erase standalone, il Cliente deve fornire supporti USB/esterni con almeno 1 GB di storage ai propri utenti autorizzati all'uso dello strumento di erasure.
- Dal proprio account, il Cliente può scegliere di inviare via e-mail le istruzioni, le credenziali e un link per scaricare il software di Data Erase per l'esecuzione del Servizio.
- Il Cliente è responsabile del caricamento dei file generati dall'opzione di Data Erase standalone sul portale TechDirect al fine di creare un certificato di erasure online.



- Il software fornito deve essere utilizzato solo sul numero di unità/dischi rigidi per i quali è stato richiesto dal portale TechDirect. Ogni uso improprio è severamente vietato.
- Se il Cliente riscontra un guasto a causa di dischi rigidi non funzionanti o di settori corrotti, il Cliente può contattare il proprio responsabile vendite Dell in modo che Dell distrugga fisicamente le unità guaste. (Questo Servizio potrebbe non essere disponibile in tutte le sedi. Per ulteriori informazioni, contattare il responsabile vendite Dell).

Responsabilità Dell

- Dell fornirà una soluzione in base alla quale i Clienti possono utilizzare l'erasure standalone tramite un dispositivo di storage USB o l'erasure da remoto tramite il portale TechDirect per cancellare i dati dai loro dispositivi finali conformemente allo standard NIST.
- I Clienti che hanno acquistato questo Data Erase Service avranno accesso alla soluzione tramite il portale TechDirect.
- Il Servizio sarà disponibile per 180 giorni di calendario dalla data di acquisto e scadrà al termine tale periodo di tempo.
- Ogni credito sul Data Erase Service è visibile sul portale TechDirect e consentirà al Cliente di effettuare l'erasure di un'unità univoca. I crediti sul Data Erase Service non possono essere utilizzati per qualsiasi altro Servizio.
- La funzione di erasure sarà conforme allo standard NIST SP 800-88r1.
- Dell, tramite il portale TechDirect, fornirà report riepilogativi di tutte le attività di erasure eseguite dal Cliente.
- Questa soluzione è destinata a essere utilizzata una volta per unità, ma Dell, a sua esclusiva discrezione, può consentire il riutilizzo della soluzione sullo stesso dispositivo per un periodo di tempo o fino alla scadenza del Servizio.

Servizi esclusi

- Tutte le attività diverse da quelle specificamente indicate nel presente Allegato del Servizio.

Termini e condizioni aggiuntivi

- Il Cliente è un utente autorizzato ad accedere al software Data Erase utilizzato per erogare il Data Erase Service, ma non è un utente finale con licenza concessa dall'autore del software Data Erase. L'accesso al software Data Erase e il suo utilizzo da parte del Cliente saranno limitati al processo specifico descritto nel presente Allegato del Servizio per la configurazione e l'avvio di Data Erase utilizzando il portale TechDirect. Se il Cliente tenta di copiare o in altro modo accedere o utilizzare il software Data Erase in modo non conforme all'utilizzo e all'accesso descritti nel presente Allegato del Servizio, il Cliente si impegna a difendere, indennizzare e manlevare Dell, su sua richiesta, in relazione a qualsivoglia rivendicazione o azione di terze parti derivante dal mancato ottenimento della licenza appropriata da parte del Cliente, dei diritti di proprietà intellettuale e di eventuali altre autorizzazioni, certificazioni normative o approvazioni associate a tale modo non conforme.
- Il Cliente ha la responsabilità di verificare che i Prodotti Supportati e/o i Sistemi legacy siano correttamente riportati e configurati sul portale TechDirect Dell prima che il Data Erase Service venga erogato. Qualsiasi configurazione errata dei Prodotti Supportati e/o dei Sistemi legacy visualizzabile dal Cliente sul portale TechDirect è responsabilità del Cliente. È responsabilità del Cliente del Servizio di cancellazione dei dati intraprendere azioni alternative appropriate per introdurre misure per la protezione dei dati (incluso, a titolo esemplificativo non esaustivo, qualsiasi standard di conformità per la protezione dei dati previsto dalla legge) per qualsiasi Prodotto Supportato e/o Sistema legacy che non possa essere correttamente sottoposto a cancellazione con questo Data Erase Service. Il Cliente si impegna a indennizzare, difendere e manlevare Dell in relazione a i) qualsivoglia rivendicazione associata alla mancata verifica appropriata che i Prodotti Supportati e/o i Sistemi legacy siano correttamente riportati e configurati prima dell'erogazione del Data Erase Service e a ii) qualsiasi rivendicazione associata a un Prodotto Supportato che non è stato possibile sottoporre a corretta cancellazione utilizzando il Data Erase



Service. Qualora il Cliente violi qualsivoglia obbligo o garanzia definita nel presente Allegato del Servizio, Dell non sarà tenuta a erogare i Servizi né sarà responsabile per eventuali danni risultanti dalla violazione del Cliente. In alternativa, al Cliente possono essere addebitati ulteriori costi e spese per eventuali tempi o materiali aggiuntivi, perdite o danni sostenuti da Dell o dai suoi fornitori.

- Diverse tecnologie di crittografia dei dati sono risultate compatibili con il software Data Erase Service, come BitLocker e Dell Data Protection Encryption (DDPE). Tuttavia, dal momento che non tutte le tecnologie di crittografia dei dati sono uguali oppure se la tecnologia di crittografia del Cliente blocca l'erogazione del Data Erase Service, Dell non sarà in grado di completare questo Data Erase Service.
- La configurazione hardware specifica del Cliente può impedire al software Data Erase Service di completare l'esecuzione del Data Erase Service e influire sulla capacità del Cliente di utilizzare efficacemente questo Data Erase Service. Per ulteriori informazioni, il Cliente deve contattare il proprio responsabile vendite Dell.

Importanti termini aggiuntivi

Responsabilità

Poiché si riferisce specificatamente ai Servizi erogati in base al presente Allegato e indipendentemente da eventuali termini in conflitto nel Contratto, restano validi i seguenti termini e condizioni salvo quanto diversamente disposto dalla legislazione locale applicabile:

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

- DELL NON SI ASSUME RESPONSABILITÀ ALCUNA (PER CONTRATTO, TORTO O ALTRO) RELATIVAMENTE ALLA SICUREZZA O ALLA RISERVATEZZA DEI DATI PRESENTI SULL'APPARECCHIATURA AD ECCEZIONE DELLA DIVULGAZIONE NON AUTORIZZATA DI DATI ARCHIVIATI SU UN'UNITÀ DISCO RIGIDO DEL SISTEMA SULLA QUALE DELL E/O I SUOI FORNITORI DI SERVIZI NON HANNO ESEGUITO CORRETTAMENTE IL DATA ERASE PRESSO IL SITO DEL CLIENTE IN ADERENZA AI PROCESSI DEFINITI NEL PRESENTE DOCUMENTO E SUCCESSIVAMENTE HANNO CERTIFICATO TALE UNITÀ DISCO RIGIDO COME CORRETTAMENTE SOTTOPOSTA A ERASURE NEL RIEPILOGO DEL DATA ERASE. IN TAL CASO, DELL SARÀ RESPONSABILE NEI CONFRONTI DEL CLIENTE PER I DANNI DIRETTI RISULTANTI DA TALE DIVULGAZIONE FINO A UN IMPORTO NON SUPERIORE, COMPLESSIVAMENTE, ALL'IMPORTO TOTALE DELLE SOMME CORRISPOSTE O DOVUTE DAL CLIENTE AI SENSI DELLA PRESENTE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO ENTRO UN ANNO DI CALENDARIO.
- LA RESPONSABILITÀ MASSIMA ED ESCLUSIVA DELL (PER CONTRATTO, TORTO O ALTRO) DERIVANTE O RELATIVA A QUALSIASI RICHIESTA PER PERDITA DI COMPONENTI FISICI DI APPARECCHIATURE IN NESSUN CASO SUPERERÀ LA VALUTAZIONE DEL CLIENTE O UN VALORE ALTRIMENTI RAGIONEVOLMENTE DETERMINATO DA DELL IN BASE AI METODI DI VALUTAZIONE STANDARD DEL SETTORE.



Allegato C

Ready Image Service

Panoramica del Servizio

Il Dell Ready Image Service consente di configurare i prodotti di end-user computing del Cliente con una versione di Windows Professional specificata, la lingua di base, i supporti linguistici e i driver appropriati della piattaforma per l'installazione predefinita del sistema operativo Windows.

Servizi corrispondenti

- Se selezionato dal Cliente, Ready Image Service può essere incluso in ProDeploy Plus for Client. Il Cliente può scegliere solo una delle opzioni specificate come parte dell'OS and Software Preparation Service, come definito nell'Allegato B.
- Il Ready Image Service può essere acquistato dal Cliente come Servizio Add-on di ProDeploy for Client.

Responsabilità del Cliente

- Selezionare la versione di Windows Professional, la lingua di base e i supporti linguistici in TechDirect o collaborare un SPOC per documentare e acquisire i requisiti tecnici del Cliente in un documento delle specifiche tecniche.
- Il Cliente convalida l'accuratezza e verifica i requisiti approvandoli in TechDirect.
- Approvare qualsiasi progettazione in TechDirect oppure per iscritto prima dell'invio alla produzione.
- Il Cliente si impegna a difendere, indennizzare e manlevare Dell, su sua richiesta, in relazione a qualsiasi rivendicazione o azione derivante da una qualsiasi indicazione del Cliente circa la configurazione dei Prodotti Supportati che utilizzano il Ready Image Service o dal mancato rispetto, da parte del Cliente, dei termini, delle condizioni e delle responsabilità stabilite nel presente Allegato del Servizio.

Responsabilità Dell

- Applicare la versione di Windows Professional, la lingua di base e i supporti linguistici selezionati prima della spedizione del Prodotto Supportato.

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 del Contratto tra Dell e il Cliente, Dell può modificare la sede in cui vengono eseguiti i Servizi e/o la parte che eroga il Servizio. Tuttavia, la responsabilità dell'erogazione del Servizio al Cliente rimarrà a Dell.
- Il cliente non è proprietario dell'immagine. Il Cliente ha accesso solo ai Servizi indicati nel presente Allegato che consentono l'installazione dell'immagine.

Servizi esclusi

- 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 a Ready Image Service.
- Personalizzazione di Ready Image oltre alle opzioni fornite da Dell.
- 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 diverse da quelle specificamente indicate nel presente Allegato del Servizio.



Allegato D

Custom Image Service

Panoramica del Servizio

Il Custom Image Service è un Servizio che offre un modo pratico ed efficace con cui il Cliente può sviluppare una serie di applicazioni e impostazioni software associate da integrare nel proprio sistema operativo ("Immagine") in relazione all'acquisto del nuovo Prodotto Supportato. I processi del Dell Custom Image Service convalidano e testano l'Immagine del Cliente per l'installazione nelle fabbriche Dell. Dell caricherà l'Immagine all'interno dei processi di produzione, consentendo l'applicazione dell'Immagine del Cliente ai Prodotti Supportati del Cliente durante la produzione.

Servizi corrispondenti

- Se selezionato dal Cliente, questo Custom Image Service può essere incluso in ProDeploy Plus for Client. Il Cliente può scegliere solo una delle opzioni specificate come parte dell'OS and Software Preparation Service, come definito nell'Allegato B.
- Questo Custom Image Service può essere acquistato dal Cliente come Servizio Add-on di ProDeploy for Client.

Responsabilità del Cliente

- Conservare una copia dell'immagine desiderata da caricare. 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 con le esigenze del Cliente e con le 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 il deployment delle sequenze di attività personalizzate per l'avvio nell'imaging in fabbrica non richiedono il supporto completo dei driver.
- Verificare che l'Immagine non contenga Informazioni personali.
- Fornire le informazioni richieste tramite il portale TechDirect o collaborare con un SPOC per documentare e acquisire i requisiti tecnici del Cliente nel documento delle specifiche tecniche.
- Completare, convalidare l'accuratezza e verificare i requisiti approvandoli in TechDirect o restituendo un Modulo delle specifiche tecniche a Dell.
- Completare la Certificazione di conformità per l'esportazione dell'Immagine che attesta che l'Immagine fornita dal Cliente può essere esportata da Dell al di fuori del Paese in cui l'Immagine è stata inviata a Dell.
- Fornire l'Immagine a Dell. L'Immagine può essere inviata a Dell tramite File Transfer Application (FTA), Dell Image Assist o con la spedizione di un supporto DVD/USB o disco rigido.
- Notificare Dell qualora si intenda utilizzare il Dell Online First Article Service 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.
- Fornire il codice prodotto del sistema operativo, se questo non è l'OEM Dell.
- Approvare l'Immagine e le successive revisioni dell'Immagine.



- Il Cliente si impegna a difendere, indennizzare e manlevare Dell, su sua richiesta, in relazione a qualsiasi rivendicazione o azione derivante da una qualsiasi indicazione del Cliente circa la configurazione dei Prodotti Supportati da Dell che utilizzano il Custom Image Service o dal mancato rispetto, da parte del Cliente, dei termini, delle condizioni e delle responsabilità stabilite nel presente Allegato del Servizio.

Responsabilità Dell

- L'ingegnere Dell abilita il caricamento in fabbrica dell'Immagine del Cliente per impostare le personalizzazioni richieste dal Cliente.
- L'Immagine è convalidata e testata mediante i processi di produzione Dell al fine di garantire il corretto caricamento dell'Immagine del Cliente durante la costruzione iniziale del sistema in fabbrica.
- I processi di produzione assicurano che l'Immagine venga replicata come fornita a Dell.

Termini e condizioni aggiuntivi:

- 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 SPOC 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.
- Il Servizio è disponibile per le Immagini create utilizzando i principali sistemi operativi (ad esempio, alcuni sistemi operativi Microsoft Windows non consumer e alcune varianti di Linux). Verificare con il SPOC la funzionalità su 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 specifica configurazione/piattaforma hardware supportata, deve acquistare un sistema da utilizzare durante la creazione e il test dell'Immagine.

Servizi esclusi:

- 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 correlati 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 diverse da quelle specificamente indicate nel presente Allegato del Servizio.

Allegato E

Connected Configuration Service

Panoramica del Servizio

Il Dell Connected Configuration Service è un Servizio che 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 archiviare 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.



Servizi corrispondenti

- Se selezionato dal Cliente, il Connected Configuration Service può essere incluso in ProDeploy Plus for Client. Il Cliente può scegliere solo una delle opzioni specificate come parte dell'OS and Software Preparation Service, come definito nell'Allegato B.

Procedure del servizio e responsabilità Dell

Connected Configuration Service funziona insieme ad altri servizi supportati nella presente Descrizione del Servizio e può essere acquistato su Prodotti Supportati selezionati. 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 Dell o 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 non esaustivo, 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 ciascun Prodotto Supportato 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 deployment per unità e del numero massimo di unità che possono essere implementate simultaneamente. Il Servizio è subordinato alla convalida 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 una 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 immessi nel processo produttivo Dell standard. Altri eventuali Servizi supportati selezionati dal Cliente verranno gestiti nel processo di produzione e non fanno parte del Connected Configuration Service.

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 del Contratto tra Dell e il Cliente, Dell può modificare la sede in cui vengono eseguiti i Servizi e/o la parte che eroga il Servizio. Tuttavia, la responsabilità dell'erogazione del Servizio al Cliente rimarrà a Dell. Se uno dei presupposti volumetrici utilizzato da Dell e dal Cliente per definire l'ambito di un progetto di Connected Configuration Service non rientra materialmente nei requisiti prestabiliti per il completamento dell'erogazione del Servizio (tra cui, volumi previsti per le unità, tempo medio di deployment 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 per l'attività), 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 Systems Management Software utilizzato dal Cliente in relazione ai Servizi ("Software del Cliente") o nei Contenuti del Cliente (secondo la definizione riportata di seguito), se applicabile, in quanto i dati possono essere definiti da ciascun Paese, inclusa, a titolo esemplificativo non esaustivo, 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 che è 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 dei dati. Il Cliente si impegna a risarcire 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 nel Contratto con il Cliente per l'acquisto del Prodotto o dei Prodotti Supportati e del Servizio o dei Servizi Dell. Dell non avrà l'obbligo di erogare il Servizio o i Servizi né potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni derivanti dalla violazione del Contratto stesso da parte del Cliente. Inoltre, al Cliente possono essere addebitati ulteriori costi e spese per eventuali tempi e materiali aggiuntivi, perdite o danni sofferti da Dell o dai suoi fornitori. Il Cliente dovrà informare immediatamente 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 alle relative disposizioni incluse nel Contratto.

In caso di problemi o errori causati dal Cliente che impediscono a Dell di erogare il Servizio all'interno dell'ambiente della struttura ed entro i tempi previsti, Dell si coordinerà con il Cliente per spedire le unità interessate "così come sono" dal punto di errore o da una sequenza di attività semplificata prima del punto di errore. I Clienti che ricevono le unità "così come sono" saranno responsabili del completamento della configurazione delle unità all'interno del proprio ambiente. Potrebbero verificarsi ritardi per ordini futuri se non viene fornita la conferma della risoluzione dell'errore a Dell.

Servizi esclusi

Le seguenti attività sono escluse dal Servizio:

- Creazione eseguita da Dell di qualsiasi sequenza di attività, immagine o di altri contenuti del Cliente ("Contenuti del Cliente") per conto del Cliente.
- Supporto o manutenzione di qualsiasi Soluzione di deployment del Cliente o Software del Cliente da parte di Dell, fermo restando, tuttavia, che 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 di supporto o manutenzione.
- Servizi di migrazione dei dati.
- Lo sviluppo di qualsiasi proprietà intellettuale creata esclusivamente e specificamente per il Cliente.
- Pre-provisioning dei dati degli asset del Prodotto Supportato.
- Risoluzione di problemi o guasti della Soluzione di deployment del Cliente.
- Tutte le attività diverse da quelle specificamente indicate nel presente Allegato del Servizio.

Responsabilità e requisiti tecnici in relazione al Connected Configuration Service

Il Cliente deve soddisfare o superare i seguenti requisiti e responsabilità inerenti l'acquisto, l'abilitazione e l'utilizzo della soluzione di servizio basata su hardware fisico o su macchina virtuale. La mancata fornitura di qualsiasi elemento o la mancata esecuzione di qualsiasi attività necessaria da parte del Cliente come previsto dalle Responsabilità del Cliente in relazione al Connected Configuration Service può comportare un ritardo nell'erogazione del Servizio o anche impedire a Dell di erogare il Servizio.

Se un "Utente finale" del cliente si avvale di terze parti (ad esempio, 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 dei requisiti VPN del Cliente, Soluzione di deployment del Cliente [fisica o virtuale] e così via).



- Il Cliente dovrà assegnare 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 di Connected Configuration Service regionale.
- I Contatti del Cliente 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 non esaustivo, su quanto segue:
 - Il Contatto del Cliente sarà autorizzato ad agire per conto del Cliente stesso per tutti gli aspetti del Servizio, tra cui la segnalazione dei problemi rilevati alle persone appropriate all'interno dell'organizzazione del Cliente e la risoluzione di eventuali requisiti in conflitto.
 - Il Contatto del Cliente dovrà garantire che tutte le comunicazioni tra il Cliente e Dell, incluse domande o richieste pertinenti, avvengano tramite il SPOC Dell designato.
 - Il Contatto del Cliente fornirà accesso tempestivo a tutti i referenti tecnici e aziendali, nonché i dati o 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 necessarie dei risultati finali.
 - Il Contatto del Cliente dovrà ottenere e fornire 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 previsti per il Prodotto Supportato.
- Il Cliente dovrà fornire una (1) Soluzione di deployment configurata per ciascun Centro di configurazione Dell regionale dove saranno erogati i Connected Configuration Services, comprendenti: Hardware del Cliente e/o Software del Cliente e/o tutti i Contenuti 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 erogare 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 Prodotto Supportato.
 - Il Cliente è responsabile di quanto segue:
 - Configurazione dell'ambiente di avvio PXE.
 - Test/convalida delle piattaforme hardware del Prodotto Supportato da acquistare. Prima di passare alla nuova o alle nuove piattaforme hardware del Prodotto Supportato, il Cliente deve acquistare tale nuova o tali nuove piattaforme senza Servizi ed eseguire l'integrazione e il test del nuovo o dei nuovi modelli e pacchetti di driver nell'ambito della soluzione di deployment del sistema operativo del Cliente. Il sistema operativo deve essere fornito dalla soluzione di deployment del sistema operativo del Cliente (deployment bare metal). Non vi può essere alcuna dipendenza dalla necessità di un sistema operativo/immagine esistente nel sistema.



- Le piattaforme hardware del Prodotto Supportato senza una porta di rete (RJ-45) sul sistema devono convalidare il processo di deployment PXE utilizzando la scheda di rete da USB a NIC approvata dal Centro di configurazione Dell. È necessario verificare il supporto specifico della scheda di rete con il proprio SPOC.
- Il Cliente è responsabile della fornitura e manutenzione delle istruzioni operative per il deployment del sistema operativo del Prodotto Supportato, comprese le operazioni necessarie per avviare il deployment del sistema operativo del Prodotto Supportato, le istruzioni che identificano chiaramente quando il deployment del sistema operativo è stato completato, le procedure di arresto del sistema prima della spedizione e le azioni di risoluzione dei problemi da intraprendere in caso di guasto durante il deployment del Prodotto Supportato.
 - Le istruzioni di lavoro per il deployment del sistema operativo del Prodotto Supportato devono includere indicazioni e screen shot chiari per consentire ai tecnici presso le fabbriche Dell di avviare i deployment e verificarne il corretto completamento.
 - La sequenza delle attività e le istruzioni di lavoro del Cliente devono includere la "schermata di completamento" come una delle attività finali della sequenza delle attività. Questa "schermata di completamento" della finestra di dialogo 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 del sistema nonché dell'installazione degli aggiornamenti dei driver e del sistema operativo e deve garantire la disponibilità del contenuto richiesto per il deployment del Prodotto Supportato nel proprio ambiente di gestione dei sistemi in hosting presso il Centro o i Centri di configurazione Dell. Il Cliente è tenuto a un utilizzo ottimale del proprio ambiente di gestione dei sistemi in hosting per i deployment del Prodotto Supportato al fine di ridurre al minimo il traffico di rete e limitare i tempi di elaborazione del deployment del sistema.
- 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. Il Cliente deve 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, gestione 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 esempio, 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 del Prodotto Supportato, ad esempio 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 riparazione. Dell potrà anche collaborare con il Cliente per eseguire il riavvio di un sistema in seguito a un guasto dell'hardware o a un aggiornamento del firmware. In nessun caso il contratto di manutenzione sottoscritto dal Cliente con una terza parte autorizzerà il Cliente o la terza parte ad accedere alle strutture Dell senza previa conferma e accettazione scritte da Dell di tale accesso.
- 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 requisiti seguenti:
 - L'hardware sarà installabile su rack.
 - È possibile utilizzare fino a 4U di spazio su rack.
- Eventuali modifiche del Cliente alle specifiche del deployment durante l'erogazione del Servizio possono ritardare o inibire l'erogazione del Servizio da 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 SPOC Dell per ulteriori informazioni). La comunicazione tempestiva al SPOC 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 SPOC Dell quanto segue:
 - Modifiche previste alle specifiche di deployment del Cliente.
 - Finestre di downtime/manutenzione IT interne che incidono sulla soluzione di deployment del sistema operativo del Prodotto Supportato del Cliente.
 - Modifiche ai volumi d'ordine previsti e/o al tempo necessario per il deployment del Prodotto Supportato oltre le 4 ore.
- Il Cliente si impegna a difendere, indennizzare e manlevare Dell, su sua richiesta, in relazione a qualsivoglia rivendicazione o azione derivante da una qualsivoglia indicazione del Cliente concernente la configurazione dei Prodotti Supportati 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 definite nel presente Allegato del Servizio. 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 Dell e/o di terze parti che possono subire l'impatto di una minaccia per la sicurezza introdotta dal Cliente negli asset fisici o negli ambienti IT Dell o di tali terze parti.



Allegato F

Connected Provisioning Service

Panoramica del Servizio

Il Dell Connected Provisioning Service offre la possibilità di configurare il Prodotto Supportato 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 le 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.

Servizi corrispondenti

- Se selezionato dal Cliente, il Connected Provisioning Service può essere incluso in ProDeploy Plus for Client. Il Cliente può scegliere solo una delle opzioni specificate come parte dell'OS and Software Preparation Service, come definito nell'Allegato B.

Dell TechDirect Portal Access

I clienti che acquistano il Connected Provisioning Service ottengono l'accesso al portale TechDirect. Attraverso il portale TechDirect, i Clienti possono visualizzare ed eseguire le attività associate al Servizio acquistato, che includono, a titolo esemplificativo non esaustivo, quanto segue:

- Creazione e gestione del profilo dell'utente finale
- Assegnazione del profilo agli ordini.
- Accesso alla visibilità degli ordini

Tutti i dettagli del Connected Provisioning Service per il Cliente corrispondenti al Servizio o ai Servizi acquistati e utilizzati dal Cliente saranno accessibili tramite il portale TechDirect.

Procedure del servizio e responsabilità Dell

Il Connected Provisioning Service funziona insieme ad altri Servizi compatibili della presente Descrizione del Servizio e può essere acquistato su determinati Prodotti Supportati.

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

I sistemi saranno registrati automaticamente nell'ambiente di gestione degli endpoint del Cliente prima della connessione a Internet utilizzando gli input forniti dal Cliente. Il Cliente ha la responsabilità di fornire a Dell gli input necessari e pertinenti tramite un portale Dell o connessioni B2B (tra cui, a titolo esemplificativo non esaustivo, il nome dell'organizzazione, l'ID tenant e le informazioni sul 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 l'erogazione del Connected Provisioning Service, Dell effettuerà le seguenti attività per ciascun nuovo Prodotto Supportato:

- Il tecnico Dell collegherà Prodotti Supportati appena realizzati e acquistati dal Cliente 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 Prodotto Supportato per la spedizione finale.
- In caso di errore (schermata rossa), Dell eseguirà l'escalation al Contatto del Cliente per analizzare e correggere l'errore.

Gli ordini del Cliente saranno inoltrati tramite il processo di vendita Dell e saranno immessi nel processo produttivo Dell standard. Qualsiasi altro Servizio supportato selezionato dal Cliente verrà gestito all'interno del processo di produzione e non fa parte di questo Connected Provisioning Service.

Il Cliente si impegna a difendere, indennizzare e manlevare Dell, su sua richiesta, in relazione a qualsivoglia rivendicazione o azione derivante da una qualsivoglia indicazione del Cliente concernente la configurazione dei Prodotti Supportati 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 definite nel presente Allegato del Servizio. 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 Dell e/o di terze parti che possono subire l'impatto di una minaccia per la sicurezza introdotta dal Cliente negli asset fisici o negli ambienti IT 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 del Contratto tra Dell e il Cliente, Dell può modificare la sede in cui vengono eseguiti i Servizi e/o la parte che eroga il Servizio. Tuttavia, la responsabilità dell'erogazione del Servizio al Cliente rimarrà a 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 (Unified Endpoint Management) 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 non esaustivo, 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 che è 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 dei dati. Il Cliente si impegna a risarcire 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 nel Contratto con il Cliente per l'acquisto del Prodotto o dei Prodotti supportati e del Servizio o dei Servizi Dell. Dell non avrà l'obbligo di erogare il Servizio o i Servizi né potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni derivanti dalla violazione del Contratto stesso da parte del Cliente. Inoltre, al Cliente possono essere addebitati ulteriori costi e spese per eventuali tempi e materiali aggiuntivi, perdite o danni sofferti da Dell o dai suoi fornitori. Il Cliente dovrà informare immediatamente 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 con qualsiasi disposizione pertinente del Contratto.



Servizi esclusi

Le seguenti attività sono escluse dal Servizio:

- Creazione da parte di Dell di qualsiasi automazione del provisioning o di altro contenuto del Cliente ("Contenuto del Cliente") per conto del Cliente stesso.
- Supporto o manutenzione di qualsiasi soluzione UEM (Unified Endpoint Management) del Cliente o Software del Cliente da parte di Dell, fermo restando, tuttavia, che qualsiasi soluzione UEM (Unified Endpoint Management) del Cliente con contratto di supporto o manutenzione Dell in corso di validità sarà coperta da Dell in conformità a tale contratto di supporto o manutenzione Dell.
- Servizi di migrazione dei dati per i Prodotti Supportati.
- Lo sviluppo di qualsiasi proprietà intellettuale creata esclusivamente e specificamente per il Cliente.
- Risoluzione di problemi o errori della soluzione UEM (Unified Endpoint Management) del Cliente.
- Tutte le attività diverse da quelle specificamente indicate nel presente Allegato del Servizio.

Responsabilità e requisiti tecnici del Cliente in relazione al Connected Provisioning Service

Il Cliente deve soddisfare o eccedere i seguenti requisiti e responsabilità per l'acquisto di questo Servizio. La mancata fornitura di qualsiasi elemento o la mancata esecuzione di qualsiasi attività necessaria da parte del Cliente come previsto dalle Responsabilità del Cliente in relazione al Connected Provisioning Service può comportare un ritardo nell'erogazione del Servizio o anche 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 di Connected Provisioning Service 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 non esaustivo, su quanto segue:
 - Il Contatto del Cliente avrà l'autorizzazione di agire per conto del Cliente stesso in tutti gli aspetti del Servizio, incluso portare i problemi all'attenzione delle persone competenti all'interno dell'organizzazione del Cliente e risolvere requisiti in conflitto.
 - Il Contatto del Cliente garantirà che tutte le comunicazioni tra il Cliente e Dell, incluse domande o richieste pertinenti, avvengano tramite il Dell Connected Services Specialist designato.
 - Il Contatto del Cliente fornirà accesso tempestivo a tutti i referenti tecnici e aziendali, nonché i dati o 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 necessarie dei risultati finali.
 - 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 (Unified Endpoint Management) del Cliente e il Cliente accetta che un eventuale problema di supporto o manutenzione associato alla soluzione UEM del Cliente esonererà Dell dal proprio obbligo di erogare il Servizio fino a quando tale problema di supporto o manutenzione non sarà stato risolto.



- Il Cliente è responsabile dell'installazione e della gestione del processo di provisioning UEM (Unified Endpoint Management) e deve garantire che tale processo possa essere completato entro quattro (4) ore e limiti l'interazione con il tecnico a un massimo di dieci (10) minuti ai fini dell'avvio e del completamento del deployment del Prodotto Supportato.
- 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.
- Qualsiasi errore di provisioning causato dalla gestione degli endpoint (Unified Endpoint Management) del Cliente dovrà essere corretto tempestivamente dal Contatto Tecnico del Cliente. In caso contrario, Dell si riserva il diritto di annullare questi ordini in sospeso.

Allegato G

Asset Resale and Recycling Service

Panoramica del Servizio

L'Asset Resale and Recycling Service consente di smaltire nel rispetto dell'ambiente e in modo conveniente le apparecchiature indesiderate. Tutte le apparecchiature vengono gestite in conformità alla [Policy sullo smaltimento di apparecchiature elettroniche Dell](#) e alla [Dichiarazione sulla Sanificazione dei supporti dei dispositivi di storage dei dati Dell](#).

Caratteristiche del Servizio

Il presente Allegato del Servizio si applica alle seguenti opzioni dell'Asset Resale and Recycling Service sia per le apparecchiature client e server a marchio Dell che per quelle non a marchio Dell:

- **IT Asset Resale and Recycling Service con Offsite Data Sanitization (scadenza 4 anni dalla data di acquisto) - quantità minima di unità non richiesta:** consigliato per i clienti con apparecchiature di proprietà che desiderano smaltire in modo responsabile attraverso la rivendita o il riciclo. Il Cliente è tenuto a rimuovere i dati sensibili e personali prima della spedizione. Il Servizio include spedizione, elaborazione, reporting dettagliato sullo smaltimento, conferma dello smaltimento e pagamento in caso di recupero del valore residuo sull'apparecchiatura restituita.
- Include inoltre un punto di contatto per agevolare la gestione del Cliente ("Recovery Manager") e l'accesso al portale TechDirect.

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

TechDirect Portal Access

I clienti che acquistano l'Asset Resale and Recycling Service ottengono l'accesso al portale TechDirect. Attraverso il portale, i Clienti possono visualizzare ed eseguire le attività associate al Servizio acquistato, che includono, a titolo esemplificativo non esaustivo, quanto segue:

- Ricevimento di valutazioni.
- Visualizzazione dei crediti sull'Asset Resale and Recycling Service.
- Pianificazione e monitoraggio dei Servizi.
- Visualizzazione e download dei report.



- Richiesta del pagamento del valore residuo recuperato sulle apparecchiature rivendute ai sensi del Servizio Asset Resale and Recycle

Tutti i dettagli dell'Asset Resale and Recycling Service corrispondenti al Servizio o ai Servizi acquistati e utilizzati dal Cliente saranno accessibili tramite il portale TechDirect.

L'utilizzo del portale TechDirect da parte del Cliente è soggetto alle Condizioni d'uso del portale TechDirect ("Condizioni d'uso") corrispondenti all'opzione dell'Asset Resale and Recycling Service acquistata dal Cliente.

Le Condizioni d'uso accettate dal Cliente includono, a titolo esemplificativo non esaustivo: (1) l'obbligo da parte del Cliente di esaminare, accettare e approvare le specifiche del Servizio supportato; e (2) le dichiarazioni di manleva per Dell e/o di assunzione di responsabilità del Cliente per qualsivoglia aspetto dell'utilizzo del portale Self-Service per il Cliente che il Cliente accetta in conformità alle Condizioni d'uso presentate al Cliente tramite il portale TechDirect.

Elementi da fornire

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

- **Accesso al portale TechDirect:** grazie al quale il Cliente ha la possibilità di usufruire di quanto segue:
 - **Ricevimento di valutazioni:** il Cliente può vedere un valore stimato delle apparecchiature da ritirare.
 - **Visualizzazione del dashboard:** visualizzazione completa di tutti i crediti sull'Asset Resale and Recycling Service disponibili, delle attività recenti e delle azioni in sospeso.
 - **Pianificazione del Servizio:** il cliente può pianificare i Servizi per la sede, la data e l'ora desiderate nell'ambito dell'orario di lavoro.
 - **Monitoraggio del servizio:** il Cliente può visualizzare lo stato di ciascun Servizio, inclusi i Servizi pianificati, in sospeso, in corso e completati.
- **Logistica e imballaggio:**
 - Più di 20 apparecchiature: Dell fornisce logistica e imballaggio tramite fornitori di Freight Service.
 - Meno di 20 apparecchiature: Dell fornisce la logistica tramite fornitori di Parcel Service.
- **Elaborazione:** per l'elaborazione del Servizio Resale/Recycle sono inclusi l'audit della catena completa di custodia dalla spedizione alla consegna presso la struttura di elaborazione, il test funzionale, la valutazione estetica, la sanificazione dei dati in linea con lo standard NIST SP 800-88r1 e la valutazione del valore di rivendita.
- **Reporting:** il Cliente può visualizzare e scaricare report su ordini, disponibilità dei crediti sull'Asset Resale and Recycling Service, pianificazioni e valutazioni del recupero del valore. Sul portale TechDirect saranno inoltre disponibili report aggiuntivi per i seguenti Servizi:
 - Resale and Recycling includerà report sullo smaltimento delle apparecchiature e la conferma dello smaltimento.
- **Pagamento:** quando il Cliente è idoneo a ricevere il valore per le apparecchiature rivendute, avrà la possibilità di richiedere il pagamento tramite bonifico sul portale TechDirect. I fondi di recupero del valore sono al netto delle imposte applicabili e ciascuna delle parti è tenuta a corrispondere tutte le imposte sulle vendite, sui beni e sui servizi dovute in relazione agli importi dovuti in base ai termini del presente documento.

Servizi corrispondenti

- Questo Asset Resale and Recycling Service è incluso in ProDeploy Plus for Client.
- Questo Asset Resale and Recycling Service può essere acquistato come Servizio Add-on di ProDeploy for Client.



Responsabilità del Cliente

Il Cliente accetta di assumersi le seguenti responsabilità specifiche e riconosce che il mancato rispetto di tali responsabilità può influire negativamente sulla capacità di erogare il Servizio:

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

Garanzia del Cliente. Il Cliente dichiara e garantisce quanto segue:

- Il Cliente ha il diritto trasferibile di disporre dell'apparecchiatura libera da pegni, pretese e oneri di qualsiasi tipo.
- Il Cliente ha rimosso tutte le informazioni riservate, proprietarie, personali, sensibili e altri dati non pubblici e qualsiasi software di terze parti da tutta l'apparecchiatura che non è stata identificata da Dell sul riepilogo della sanificazione dei dati come correttamente sanificata ("PASS").
- Il Cliente è debitamente autorizzato a vendere l'apparecchiatura in oggetto e detta vendita non costituisce alcuna violazione di qualsivoglia accordo o sentenza vincolanti per il Cliente.



- Salvo laddove diversamente indicato dal Cliente e accettato da Dell per iscritto prima della spedizione, all'atto della consegna a Dell l'apparecchiatura dovrà essere funzionante secondo le specifiche pubblicate dal produttore.
- Il Cliente è responsabile e ha rispettato i requisiti e gli obblighi in materia di salute e sicurezza a esso applicabili in relazione al Sito o ai Siti a cui è consentito l'accesso a Dell o ai fornitori su autorizzazione del Cliente, compreso l'Ambiente di lavoro per la sanificazione dei dati.

Se il Cliente viola qualsivoglia obbligo o garanzia di cui al presente Allegato del Servizio, Dell non sarà tenuta a erogare i Servizi o non sarà responsabile di eventuali danni risultanti dalla violazione del Cliente. In alternativa, al Cliente possono essere addebitati ulteriori costi e spese per eventuali tempi o materiali aggiuntivi, perdite o danni sofferti da Dell o dai suoi fornitori.

Il Cliente si impegna a indennizzare, difendere e manlevare completamente Dell e a sostenere tutti i costi e le spese derivanti da qualsivoglia rivendicazione o responsabilità od obbligo legale in relazione ai dati contenuti o che potrebbero essere accessibili sull'apparecchiatura (i "Dati") inclusi, a titolo esemplificativo non esaustivo, (i) qualsivoglia rivendicazione per accesso improprio ai dati o perché i dati non sono stati conservati in modo sicuro o (ii) per eventuali obblighi o responsabilità derivanti da leggi o normative relative alla sicurezza o alla protezione di dati o informazioni personali conservati o trasmessi.

Prezzi e modalità di pagamento

Al Cliente viene addebitato il costo per singola apparecchiatura.

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

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

Il Cliente accetta di pagare il prezzo di ciascuna apparecchiatura come da conferma ordine Dell applicabile nonché eventuali spese e costi aggiuntivi definiti nel presente Allegato del Servizio. Il Cliente riconosce e accetta che Dell è autorizzata a compensare importi dovuti a Dell dal Cliente in base alla presente Descrizione del Servizio con importi che Dell è tenuta a pagare al Cliente.

Costi aggiuntivi

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

- I Servizi erogati da Dell per i componenti in eccesso rispetto alla quantità ordinata verranno fatturati al prezzo per componente per il Servizio associato.
- Per apparecchiature di peso superiore a 18 kg o 40 lb potrebbero essere addebitati costi di trasporto aggiuntivi.
- Per il Freight Service o qualsiasi assistenza on-site in cui non sia soddisfatto il requisito minimo di unità, verranno addebitati costi aggiuntivi. Territori d'oltremare, isole e altri luoghi remoti comportano costi aggiuntivi.
- Servizio presso siti che:
 - Prevedono restrizioni di accesso o circolazione limitata di veicoli.
 - Richiedono la presenza di un rappresentante sindacale.
 - Hanno un numero limitato di appuntamenti disponibili oppure
 - Richiedono un appuntamento al di fuori del normale orario lavorativo.
- Se il Cliente, il sito e/o l'apparecchiatura non soddisfano i requisiti definiti nel presente Allegato del Servizio, potrebbe essere necessario ripianificare i Servizi applicabili e/o addebitare costi aggiuntivi.



- In caso di impossibilità di erogazione del Servizio perché il fornitore di servizi logistici Dell si è presentato all'appuntamento ma il Cliente o l'apparecchiatura non sono pronti alla data concordata, è possibile che vengano addebitati ulteriori costi.
- Costi sostenuti se viene identificata un'apparecchiatura errata per la spedizione.

Servizi esclusi

- Restituzione di apparecchiature a noleggio.
- Tutte le attività diverse da quelle specificamente indicate nel presente Allegato del Servizio.

Importanti termini aggiuntivi

Titolarità e rischio di perdita

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

Responsabilità

Poiché si riferisce specificatamente ai Servizi erogati in base al presente Allegato del Servizio, indipendentemente da eventuali termini in conflitto nel Contratto, restano validi i seguenti termini e condizioni:

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

- DELL NON SI ASSUME ALCUNA RESPONSABILITÀ (PER CONTRATTO, TORTO O ALTRO) RELATIVAMENTE ALLA SICUREZZA O ALLA RISERVATEZZA DI DATI PRESENTI SULL'APPARECCHIATURA AD ECCEZIONE DELLA DIVULGAZIONE NON AUTORIZZATA DI DATI DI UN'UNITÀ DISCO RIGIDO DEL SISTEMA SULLA QUALE DELL E/O I SUOI FORNITORI DI SERVIZI NON HANNO ESEGUITO CORRETTAMENTE IL PROCESSO DI SANIFICAZIONE DEI DATI PRESSO IL SITO DEL CLIENTE IN BASE AI PROCESSI DEFINITI NEL PRESENTE DOCUMENTO E SUCCESSIVAMENTE HANNO CERTIFICATO TALE UNITÀ DISCO RIGIDO COME CORRETTAMENTE SANIFICATA NEL RIEPILOGO DELLA SANIFICAZIONE DEI DATI. IN TAL CASO, DELL SARÀ RESPONSABILE NEI CONFRONTI DEL CLIENTE PER I DANNI DIRETTI RISULTANTI DA TALE DIVULGAZIONE FINO A UN IMPORTO NON SUPERIORE, COMPLESSIVAMENTE, ALL'IMPORTO TOTALE DELLE SOMME CORRISPOSTE O DOVUTE DAL CLIENTE AI SENSI DEL PRESENTE ALLEGATO DEL SERVIZIO ENTRO UN ANNO DI CALENDARIO.
- LA RESPONSABILITÀ MASSIMA ED ESCLUSIVA DELL (PER CONTRATTO, TORTO O ALTRO) DERIVANTE O RELATIVA A QUALSIASI RICHIESTA PER PERDITA DI COMPONENTI FISICI DI APPARECCHIATURE IN NESSUN CASO SUPERERÀ LA VALUTAZIONE DEL CLIENTE O UN VALORE ALTRIMENTI RAGIONEVOLMENTE DETERMINATO DA DELL IN BASE AI METODI DI VALUTAZIONE STANDARD DEL SETTORE.



Termini e condizioni aggiuntivi

1. Periodo di validità del Servizio. Il presente Allegato del Servizio è valido dalla data indicata sul Modulo d'ordine e prosegue per tutta la durata (di seguito "**Periodo di validità**") indicata sul Modulo d'ordine. A seconda dei casi, il numero di sistemi, licenze, installazioni, deployment, endpoint gestiti o utenti finali per cui il Cliente ha acquistato uno o più Servizi, la tariffa o il prezzo e il Periodo di validità applicabile per ciascun Servizio sono indicati sul Modulo d'ordine del Cliente. Salvo diverso accordo scritto tra Dell e il Cliente, l'acquisto dei Servizi coperti dal presente Allegato del Servizio deve avvenire esclusivamente per uso interno da parte del Cliente e non a scopo di rivendita o ai fini di un centro servizi.

2. Informazioni aggiuntive importanti

- M. Ripianificazione.** Una volta pianificato il Servizio, eventuali variazioni dovranno essere comunicate almeno 8 giorni di calendario prima della data pianificata. Se il Cliente ripianifica il Servizio prima dei 7 giorni dalla data prevista, viene applicata una tariffa di ripianificazione non superiore al 25% del prezzo dei Servizi. Il Cliente deve confermare qualsiasi ripianificazione del Servizio almeno 8 giorni prima dell'inizio dello stesso.
- N. Pagamento per l'hardware acquistato con i Servizi.** Salvo diverso accordo scritto, in nessun caso il pagamento dei componenti hardware dipende dall'esecuzione o dall'erogazione dei Servizi acquistati contestualmente.
- O. Limiti commercialmente ragionevoli all'ambito del Servizio.** È possibile che Dell rifiuti di fornire il Servizio qualora, a propria commercialmente ragionevole discrezione, ciò comporti un rischio irragionevole per Dell o per i fornitori del Servizio Dell oppure nel caso in cui il servizio richiesto non rientri nell'ambito del Servizio stesso. Dell non è responsabile per la mancata o ritardata erogazione del Servizio dovuta a cause indipendenti dal proprio controllo, inclusa l'incapacità del Cliente di attenersi agli obblighi di cui al presente Allegato del Servizio.
- P. Servizi opzionali.** Dell può mettere in vendita alcuni Servizi opzionali (tra cui supporto solo dove necessario, supporto per installazione, di consulenza, gestito, professionale o servizi di formazione) che variano in base alla sede del Cliente. Tali Servizi opzionali possono richiedere un contratto separato con Dell. In assenza di tale contratto, i servizi opzionali vengono forniti in base alla presente Descrizione del Servizio.
- Q. Cessione e subappalto.** Dell può subappaltare il presente Servizio e/o cedere il presente Allegato del Servizio a fornitori di servizi esterni qualificati che erogheranno il Servizio per conto di Dell.
- R. Cancellazione.** Entro il Termine previsto, Dell può cancellare il presente Servizio in qualsiasi momento per uno dei motivi seguenti:
 - il Cliente non corrisponde il prezzo totale del Servizio conformemente alle condizioni della fattura;
 - Il Cliente ha comportamenti offensivi, minacciosi o rifiuta di collaborare con l'esperto o il tecnico inviato on-site; o
 - Il Cliente non rispetta tutti i termini e le condizioni stabiliti nel presente Allegato del Servizio.

Nel caso in cui il Servizio venga annullato, Dell invierà al Cliente un avviso scritto di annullamento all'indirizzo indicato sulla fattura. L'avviso dovrà includere il motivo dell'annullamento e l'effettiva data di annullamento, che non potrà avvenire prima di dieci (10) giorni dalla data d'invio dell'avviso di annullamento al Cliente da parte di Dell, a meno che le leggi locali non prevedano altre disposizioni di annullamento che non possono essere modificate per contratto. Qualora Dell decida di annullare il presente Servizio sulla base di questo paragrafo, il Cliente non avrà diritto ad alcun rimborso delle somme corrisposte o dovute a Dell.



5. **Limitazioni geografiche e ricollocazione.** Il Servizio sarà erogato presso il sito o i siti indicati sulla fattura del Cliente. Il Servizio non è disponibile in tutte le località. Le opzioni del Servizio (tra cui i livelli di servizio, gli orari del supporto tecnico, la disponibilità e i tempi di risposta on-site) variano a seconda delle aree geografiche e alcune di esse potrebbero non essere disponibili presso la sede del Cliente. In tal caso, è necessario contattare il proprio responsabile vendite per conoscere i dettagli. L'obbligo Dell di fornire i Servizi per i Prodotti Supportati trasferiti è soggetto a vari fattori, compresi, a titolo esemplificativo non esaustivo, la disponibilità locale del Servizio, eventuali costi aggiuntivi, l'ispezione e la ricertificazione dei Prodotti Supportati trasferiti secondo le tariffe di consulenza per tempistica e materiali Dell applicabili al momento. L'Online First Article Service non è disponibile in tutte le regioni. I servizi Asset Tagging e Asset Reporting sono disponibili anche su alcune periferiche (ad esempio, monitor, stampanti e rack) nelle Americhe e in Europa, Medio Oriente e Africa.

Allegato H

Onsite PC Installation

Panoramica del Servizio

Questo Servizio Add-on prevede l'installazione e il collegamento on-site di un nuovo Prodotto Supportato o di un Sistema legacy ("Onsite PC Installation").

Caratteristiche del Servizio

Installazione del Prodotto Supportato

- Disimballare il nuovo Prodotto Supportato e ispezionare i componenti per verificare che non presentino danni.
- Organizzare e collegare le periferiche locali del Prodotto Supportato (ad esempio, monitor, tastiere, alimentatori, mouse e simili).
- Collegare il Prodotto Supportato alle fonti di alimentazione e di rete del Cliente.
- Spostare tutte le confezioni, i materiali di imballaggio e i residui in un'area di smaltimento all'interno dell'edificio in cui vengono erogati i Deployment Services e pulire adeguatamente l'area di installazione in modo da ripristinare la sua condizione originaria.

Connettività del Prodotto Supportato

- Avvio del nuovo Prodotto Supportato e verifica della connessione dei dispositivi collegati alla rete del Cliente.
- Accesso al nuovo Prodotto supportato utilizzando l'ID utente e la password forniti dal Cliente.
- Se il Cliente necessita di uno qualsiasi degli elementi/azioni riportati di seguito, deve informare Dell di tali esigenze (tramite il SPOC assegnato):
 - Ricollegamento al Prodotto Supportato delle periferiche locali esistenti o installazione di nuove e relativa configurazione per l'uso. Se necessario, Dell caricherà i driver forniti dal Cliente ed eseguirà un semplice test funzionale concordato (ad esempio, stampare una pagina di prova).
 - Completamento dell'aggiunta al dominio di base tramite l'interfaccia nativa di Windows.
 - Aggiunta del Prodotto Supportato al gruppo di lavoro. Il Prodotto Supportato può essere aggiunto al container predefinito in Active Directory.
 - Completamento dell'Enterprise Enrollment.
 - Configurazione dell'indirizzo IP.
 - Configurazione dell'account e-mail od online.
 - Configurazione del collegamento Desktop remoto.
 - Mapping delle stampanti di rete al nuovo Prodotto Supportato.



- Ripristino della condivisione di file di rete.
- Un breve orientamento di base sulle funzioni principali del nuovo Prodotto Supportato.

Trasferimento delle impostazioni

- Trasferimento delle impostazioni e personalizzazioni comuni degli utenti finali dal Sistema legacy del Cliente.
- Trasferimento delle impostazioni associate ai profili utente del nuovo o dei nuovi Prodotti Supportati.
- Trasferimento delle impostazioni delle applicazioni comuni.

Installazione del software

- Installazione dell'applicazione o delle applicazioni di un Prodotto Supportato tramite download da Internet, manuale, script, chiavetta USB o CD/DVD fornito dal Cliente.
- Su richiesta, assistenza per l'attivazione del prodotto e l'applicazione di aggiornamenti.
- Configurazione di base del software da utilizzare (ad esempio, un'applicazione Desktop remoto) per confermarne il corretto funzionamento.
- Su richiesta del Cliente, disinstallazione dell'applicazione o delle applicazioni software indicate dal Cliente.
- Su richiesta del Cliente, upgrade della versione o delle versioni delle applicazioni software.

Disinstallazione del Sistema legacy (se richiesta e quando il tecnico è ancora on-site).

- Scollegamento dei componenti hardware, del cavo di rete e del cavo di alimentazione del Sistema legacy del Cliente.
- Collocazione dei componenti del Sistema legacy in scatole utilizzando i materiali di imballaggio del nuovo Prodotto Supportato o altri materiali forniti dal Cliente.
- Spostamento del Sistema legacy in uno store on-site o in un nuovo sito dell'utente finale nell'edificio in cui è stato effettuato il deployment, come indicato dal Cliente.

Servizi corrispondenti.

Questo Servizio Add-on può essere acquistato con:

- ProDeploy for Client
- ProDeploy Plus for Client

Responsabilità del Cliente

Il Cliente accetta di assumersi le seguenti responsabilità specifiche:

- Il Cliente deve acquistare un Onsite PC Installation Service per ciascun Prodotto supportato.
- Preparare tutte le aree di lavoro e le postazioni degli utenti finali prima dell'erogazione dei Servizi, incluso l'accesso al sistema, alle periferiche esterne, all'alimentazione e alla connettività di rete.
- Prima che i tecnici arrivino on-site, creare un account di dominio e oggetti di computer (se necessario, prima di aggiungere il Prodotto Supportato al dominio) in Active Directory per consentire l'aggiunta al dominio prima della data di deployment pianificata.
- Fornire le credenziali dell'account di dominio al tecnico con i privilegi necessari ad aggiungere un computer al container di computer predefinito in Active Directory.
- Fornire tutti i driver applicabili per l'installazione hardware.
- Accertarsi che il Sistema legacy sia disponibile e pienamente operativo affinché su di esso possano essere erogati eventuali Servizi.
- Creare e fornire i dettagli della pianificazione di tutte le risorse necessarie per il Servizio, inclusa la pianificazione dell'installazione presso gli utenti finali.



- Fornire i requisiti (ad esempio, indirizzo o indirizzi e orari di installazione disponibili ai fini della pianificazione) e i dati tecnici necessari per il Servizio tramite l'ispezione del sito.
- Accertarsi che tutte le necessarie risorse del Cliente siano disponibili per tutta la durata dell'installazione on-site, inclusi i contatti tecnici.
- Fornire l'accesso alle strutture e ai sistemi del Cliente nella misura necessaria all'erogazione del Servizio, inclusi a titolo esemplificativo non esaustivo, aree di parcheggio sicure e appropriate nonché eventuali chiavi o badge necessari.
- Fornire un ambiente di lavoro sicuro e una sistemazione in ufficio adeguata.
- Inoltre, per le installazioni on-site che avvengono presso un ufficio domestico, deve essere sempre presente una persona adulta durante l'erogazione del Servizio.
- Fornire l'accettazione del sito dei Servizi al termine dell'erogazione dei Servizi presso il sito.
- Fornire a Dell i diritti amministrativi locali necessari per l'erogazione del Servizio.
- Fornire a Dell il software (ad esempio, script, USB o CD/DVD) necessario per eseguire l'installazione dell'applicazione.
- Testare e verificare che l'applicazione software operi in linea con le esigenze del Cliente e con le piattaforme hardware supportate che lo stesso acquisterà. Dell non sarà ritenuta responsabile di errori o problemi di non compatibilità che sorgono durante il processo di installazione del software che derivano dalla mancata verifica della compatibilità del software da parte del Cliente.
- Fornire tutte le licenze software necessarie e fornire al tecnico una quantità adeguata di supporti e istruzioni di installazione.
- Notificare a Dell che al termine del trasferimento dei dati saranno necessari i servizi di disinstallazione.
- Tutti i sistemi di un ordine devono essere pianificati insieme nell'ambito di un singolo evento. Generalmente, gli ordini fino a un massimo di 10 sistemi vengono pianificati per la stessa ora/stesso giorno.
- Tutti i Servizi on-site per un Prodotto Supportato saranno coordinati per l'erogazione alla stessa ora.
- Il luogo del Servizio deve essere facilmente accessibile con un veicolo e senza l'uso di strumenti o apparecchiature speciali.
- La disinstallazione del Sistema legacy richiede l'installazione concomitante del nuovo Prodotto Supportato.
- Il Cliente deve collocare il Prodotto Supportato all'interno dell'edificio in cui deve essere installato prima dell'erogazione del Servizio.
- Fornire tutti i driver applicabili per l'installazione delle periferiche.
- Come richiesto per il completamento del Servizio, concedere al tecnico l'accesso alla rete del Cliente per l'erogazione dei Servizi.
- La rete del Cliente deve soddisfare uno standard minimo di switched subnet Ethernet a 100 Mbps e fornire un throughput di 5-10 Mbps al Prodotto Supportato.
- Mantenere un'infrastruttura di rete stabile in tutti i siti del Cliente.
- Accertarsi che il Prodotto Supportato sia collegato a LAN e che disponga di un accesso a Internet stabile e affidabile.
- Se è necessario un supporto esterno, il Cliente deve fornire tale supporto USB/esterno.
- Se richiesto da Dell, fornire al tecnico Dell l'accesso interno al programma di installazione dello strumento di migrazione dei dati disponibile nella pagina delle risorse del supporto per il deployment fornita dal SPOC.

Responsabilità Dell

- Dell raccoglierà dal Cliente le informazioni sul sito e sulla pianificazione.
- Dell si impegna a collaborare con il Cliente per esaminare l'ambito dei Servizi acquistati.
- Dell può raccogliere i dati pertinenti sullo stato corrente Sistema legacy per pianificare l'erogazione del Servizio. Questa operazione può essere eseguita tramite telefono, e-mail o utilizzando gli strumenti di deployment Dell.



- Dell raccoglierà informazioni sul sito, sui contatti e sulla pianificazione per ciascun sito di deployment del Cliente, al fine di garantire che tutti i dettagli rilevanti specifici del sito vengano forniti a Dell prima dell'erogazione dei Servizi.

Servizi esclusi

- Configurazione di una nuova rete.
- Trasporto del sistema tra le sedi o qualsiasi altro tipo di servizio logistico.
- Rimozione dal sito e/o riciclo del Sistema legacy da parte del tecnico on-site.
- Aggiunta a unità organizzative specifiche in Active Directory; i computer verranno aggiunti al container di computer predefinito.
- Fornitura o esecuzione di script personalizzati per l'aggiunta al dominio.
- Risoluzione dei problemi associati al processo di aggiunta al dominio nativo di Windows.
- Installazione o configurazione di Active Directory.
- Installazione di punti vendita/registratori di cassa.
- Ripetute visite del tecnico per l'Onsite PC Installation Service acquistato.
- Installazione di hardware su superfici o dispositivi periferici che richiedono strumenti o più tecnici simultaneamente.
- Trasferimento di dati in un evento separato dal corrispondente evento dell'Onsite PC Installation Service.
- Trasferimento di dati e impostazioni con strumenti diversi da quelli indicati da Dell per l'erogazione del Servizio da parte del personale Dell.
- Trasferimento dei dati degli account utente a domini alternativi.
- Qualsiasi backup o ripristino di dati, incluso il ripristino di emergenza.
- Pianificazione separata dei servizi di trasferimento e installazione.
- Scripting per le installazioni delle applicazioni.
- Trasferimento di applicazioni o software. Le applicazioni software vengono installate/reinstallate e non trasferite.
- Installazione del software del sistema operativo.
- Adattamento e/o personalizzazione del software (oltre a quanto richiesto per garantire che il software sia installato correttamente).
- Trasferimento dei dati da o verso sistemi operativi diversi da Windows.
- Configurazione di software di sicurezza come antivirus/spyware/malware.
- Installazione o configurazione di software aziendale.
- Tutte le attività diverse da quelle specificamente indicate nel presente Allegato del Servizio.

Termini e condizioni aggiuntivi

- I ritardi causati dal Cliente che impediscono al tecnico l'erogazione dell'Onsite PC Installation Service prima della o durante la presenza del tecnico on-site possono essere soggetti ad addebiti aggiuntivi. Potrebbero essere applicati addebiti aggiuntivi per eventuali richieste effettuate direttamente ai tecnici on-site per attività aggiuntive.
- I Clienti possono personalizzare le istruzioni standard o fornire le proprie istruzioni che definiscono le attività da eseguire on-site. Le istruzioni personalizzate e le relative attività saranno limitate a 45 minuti di tempo in ufficio per ogni PC. Dell valuterà la quantità di tempo prevista per il completamento di queste attività prima dell'inizio del deployment e durante lo stesso. Se Dell rileva che la quantità di tempo per l'esecuzione delle attività on-site supera il limite di 45 minuti, collaborerà con il Cliente per modificare le istruzioni in modo che il tempo in ufficio sia inferiore a 45 minuti oppure valuterà i costi aggiuntivi per il tempo aggiuntivo mediante il processo di Controllo delle modifiche.



- Per questioni di sicurezza, Dell si impegna a non introdurre supporti USB/esterni nell'ambiente del Cliente. Se è necessario per l'accesso al programma di installazione dello strumento di migrazione dei dati utilizzato da Dell, il Cliente deve fornire i supporti USB/esterni. I costi aggiuntivi, se giustificati, verranno addebitati tramite il processo di Controllo delle modifiche.
- Il sistema operativo dei computer desktop/notebook deve essere Microsoft Windows 7, Windows 8 o Windows 10 [o versione successiva applicabile].
- Il sistema operativo deve essere preinstallato o già installato.
- Dell non potrà essere ritenuta responsabile di errori verificatisi durante il processo di installazione e di eventuali errori riscontrati durante l'installazione.
- Le applicazioni devono essere fornite in modo contiguo all'Onsite PC Installation Service per il Dispositivo Supportato con il quale sono state acquistate, presso un unico sito di deployment e nello stesso giorno lavorativo. Eventuali installazioni di applicazioni non utilizzate non potranno essere accreditate, rimborsate né trasferite.
- Non disponibile per dispositivi Thin Client.
- Dell non effettuerà più di 3 tentativi per installare le applicazioni software.

