

Descrizione del servizio

Multivendor Support

Introduzione

Dell Technologies (1) è lieta di fornire Multivendor Support Service (il "Servizio") in conformità alla presente Descrizione del servizio ("**Descrizione del servizio**"). Il preventivo, il modulo d'ordine o altri moduli reciprocamente concordati sotto forma di fattura o ricevuta d'ordine (a seconda dei casi, il "**Modulo d'ordine**") includono il nome dei servizi e le opzioni disponibili per i servizi acquistati. Per ulteriore assistenza o per richiedere una copia del contratto di assistenza, contattare il supporto tecnico Dell Technologies o il proprio responsabile vendite.

1 Ambito del servizio in oggetto

1.1 Panoramica del servizio

Dell Technologies è lieta di fornire i Servizi per sistemi server, storage e dispositivi/sistemi di rete (i) non prodotti da Dell Technologies, selezionati e coperti o non coperti da garanzia e (ii) prodotti da Dell Technologies, alla fine del ciclo di vita ("**EOL**") e non coperti da garanzia (di seguito definiti congiuntamente (i) e (ii) "**Prodotti supportati**"), secondo quanto stabilito nella presente Descrizione del servizio. Per qualsiasi altro tipo di sistemi/dispositivi, contattare il responsabile vendite locale. Tali Servizi includono opzioni di supporto tecnico (tramite telefono o altro), componenti di ricambio e servizi di manodopera come indicato nel Preventivo del cliente per la manutenzione dei sistemi in condizione di funzionamento normale durante il Periodo. Il periodo di copertura per ogni dispositivo (di seguito il "**Periodo di copertura**") è riportato nel Preventivo del cliente.

1.1.1 Opzioni del livello di servizio disponibili

Nelle condizioni dei servizi acquistati per ciascun dispositivo indicato nel Preventivo del cliente vengono definiti i Servizi per i Prodotti supportati con o senza garanzia degli Original Equipment Manufacturer (di seguito "**OEM**") erogati durante il Periodo di copertura.

- Supporto telefonico 24x7
- Opzioni di assistenza on-site (supporto on-site entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata **oppure** supporto on-site entro 4 ore, disponibile 24x7). Con "**Giorno lavorativo**" si intende qualsiasi giorno che non sia un sabato, una domenica o un giorno festivo/non lavorativo pubblico riconosciuto a livello nazionale.
- Accesso telefonico diretto 24 ore su 24, 7 giorni su 7 (festivi inclusi) a esperti per assistenza con la risoluzione dei problemi hardware descritti nella presente Descrizione del servizio.
- Intervento in loco di tecnici e/o invio di componenti di ricambio presso la sede aziendale del Cliente (se necessario e in base al livello di servizio acquistato, secondo quanto indicato nel Preventivo del cliente) per le riparazioni e le risoluzioni necessarie per ripristinare la condizione di funzionamento normale del Prodotto supportato.
- Assistenza remota per la risoluzione di problemi di ordine comune, se disponibile e con il consenso del Cliente.

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

Prodotti supportati: questo Servizio è disponibile per alcuni sistemi EOL non Dell Technologies e Dell Technologies in configurazione standard. I Prodotti supportati in configurazione standard coperti ai sensi della presente Descrizione del servizio sono identificati nel Preventivo del cliente; tuttavia, il software, gli accessori, i materiali di consumo, i supporti multimediali, le periferiche e le relative parti (batterie, cornici, coperchi e simili) **non** sono coperti da questo servizio.

Il Cliente dovrà acquistare un ulteriore contratto di assistenza per ciascun Prodotto supportato (ad esempio, la stampante collegata a un sistema coperto da assistenza NON è anch'essa coperta, a meno che non sia in essere un ulteriore contratto apposito). Ogni Prodotto supportato sarà identificato da un numero di serie OEM o da un altro numero di serie (di seguito il "**Codice di matricola**"). È possibile che altri prodotti siano coperti dalla presente Descrizione del servizio o che siano aggiunti all'elenco dei Prodotti supportati in base ad area geografica, sede o lingua, secondo quanto previsto dalla Procedura di controllo delle modifiche, se pertinente. Per informazioni più dettagliate sui Prodotti supportati per questo Servizio, rivolgersi a un responsabile vendite Dell Technologies.

1.2 Procedure di supporto

Fase uno: richiesta di assistenza

Per le richieste di supporto telefonico, contattare il centro di assistenza Dell Technologies di zona per parlare con un esperto del supporto tecnico. I numeri di telefono regionali sono disponibili all'indirizzo <https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactus>

- Il chiamante deve identificare la sede del Prodotto supportato.
- Indicare il numero di serie designato (il "**Codice di matricola**") e le altre informazioni richieste dall'esperto. L'esperto verificherà il Prodotto supportato del Cliente, il Servizio pertinente e i livelli di risposta e confermerà eventuali scadenze dei Servizi.

Fase due: risoluzione dei problemi tramite assistenza telefonica

- Quando richiesto, identificare i messaggi di errore ricevuti e il momento in cui sono apparsi, le attività che hanno preceduto la visualizzazione del messaggio di errore e le operazioni già effettuate dal Cliente per tentare di risolvere il problema. Il Cliente potrebbe dover essere fisicamente presente presso il Prodotto supportato.
- L'esperto eseguirà una serie di operazioni per cercare di diagnosticare il problema.
- Qualora sia necessario l'intervento in loco di un tecnico dell'assistenza, l'esperto fornirà ulteriori istruzioni secondo necessità.

1.3 Opzioni di assistenza on-site

Una volta che l'esperto ha determinato se è necessario sostituire un componente, il Cliente verrà informato delle azioni successive da intraprendere.

Le opzioni di risposta in loco variano in base alla tipologia del servizio acquistato. Se è stato acquistato un livello di risposta del servizio di supporto on-site, l'ordine indica il livello di risposta di assistenza on-site pertinente, corrispondente a quanto descritto nella tabella riportata nell'**Allegato A**. Posto che siano stati rispettati tutti i termini e le condizioni idonei stabiliti nella presente Descrizione del servizio, Dell Technologies invierà un tecnico di assistenza presso la sede aziendale del Cliente per un Incidente accreditato.

2 Esclusioni

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

- A. Attività quali installazione, disinstallazione e trasferimento, manutenzione preventiva, assistenza alla formazione, amministrazione remota, gestione delle patch software o aggiornamenti firmware.
-

- B. Accessori, materiali di consumo, sostituzione di supporti, forniture per l'esercizio, periferiche o componenti, ad esempio batterie, cornici e coperchi o supporti.
- C. Supporto diretto per prodotti di terze parti o qualsiasi tipo di assistenza collaborativa, coordinamento con produttori originali, fornitori, publisher o partner per versioni di prodotti di terze parti non attualmente supportate da produttori, fornitori o partner, secondo pertinenza.
- D. Supporto richiesto perché il Cliente non ha eseguito la manutenzione del software e dei Prodotti supportati a qualsiasi livello minimo di versione o configurazione pertinenti.
- E. Assistenza per Prodotti supportati danneggiati da cause di forza maggiore (tra cui, a titolo esemplificativo, fulmini, alluvioni, tornado, terremoti e uragani), uso improprio, incidente, abuso del Prodotto supportato o dei suoi componenti (tra cui, a titolo esemplificativo, utilizzo di tensione di rete errata, utilizzo di fusibili sbagliati, utilizzo di accessori o dispositivi incompatibili, ventilazione impropria o insufficiente, mancata osservanza delle istruzioni per l'uso), modifiche, ambiente operativo o fisico non adatto, manutenzione impropria effettuata dal Cliente (o da un agente del Cliente), spostamento del Prodotto supportato in maniera incompatibile con il suo design, rimozione o alterazione delle etichette di identificazione del Prodotto supportato o dei suoi componenti oppure eventuali guasti causati da un prodotto per il quale Dell Technologies non è responsabile.
- F. Dell Technologies non sarà responsabile della mancata erogazione dei presenti Servizi nella misura in cui ciò sia dovuto a: (1) qualsiasi omissione, dimenticanza, errore o mancanza da parte del Cliente nell'ottemperare alle proprie responsabilità secondo quanto indicato nella presente Descrizione del servizio; (2) problemi provocati da software o dati del Cliente; (3) un difetto o una mancanza attribuibile alla rete, ai sistemi o ad altre apparecchiature del Cliente; (4) guasti hardware della cui manutenzione non è responsabile Dell Technologies; (5) modifiche hardware non eseguite da Dell Technologies o dai suoi rappresentanti. Dell Technologies informerà il Cliente e compirà ragionevoli sforzi commerciali per erogare il servizio anche qualora si verificassero uno o più dei problemi appena elencati (in tal caso il Cliente rimborserà personalmente Dell Technologies delle conseguenti spese aggiuntive).
- G. Rimozione di spyware/virus o servizi di backup dei dati.
- H. Installazione avanzata wireless, di rete o remota, impostazione, ottimizzazione e configurazione di applicazioni diverse da quelle descritte nella presente Descrizione del servizio.
- I. Scripting, programmazione, progettazione/implementazione di database, sviluppo di siti web o ricompilazione di kernel.
- J. Qualsiasi servizio o attività che non rientri specificamente 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 per la fornitura di Servizi o Contratto di Servizio, a seconda dei casi.

3 Responsabilità del Cliente specifiche per offerta

- A. **Licenze software:** il cliente è l'unico responsabile del mantenimento della propria licenza con diritto di utilizzo. Dell Technologies non è responsabile delle spese sostenute dal Cliente per voci quali, a titolo esemplificativo, diritti di licenza d'uso, trasferimento di licenze e/o spese per supporti software.
 - B. **Configurazione e posizione del prodotto:** il Cliente è responsabile dell'accuratezza della configurazione e della posizione del prodotto forniti a Dell Technologies.
 - C. **Attuali condizioni operative:** il Cliente è tenuto ad assicurare che i Prodotti supportati siano in condizione di regolare funzionamento all'inizio del Periodo di copertura riportato sul relativo Ordine di acquisto o con Dell Technologies. Il Cliente è disponibile ad autorizzare Dell Technologies a effettuare un'ispezione in sede dei Prodotti supportati per verificarne il normale stato operativo e per prendere nota della configurazione e dei numeri di serie dei componenti. Qualsiasi servizio necessario per riportare i Prodotti supportati alla condizione di funzionamento normale presente all'inizio del Periodo di copertura è di responsabilità del Cliente.
-

- D. **Delega ad agire in qualità di agente:** per tutti i Prodotti supportati non Dell Technologies, il Cliente nomina Dell Technologies quale proprio agente responsabile ai fini di ottenere garanzie e assistenza tecnica per conto del Cliente per i Prodotti supportati coperti dal presente documento. Il presente mandato di rappresentanza in qualità di agente NON autorizza Dell Technologies a vincolare contrattualmente o finanziariamente il Cliente senza il previo consenso scritto del Cliente stesso.
- E. **Punto di contatto:** il Cliente fornirà a Dell Technologies un unico punto di contatto che fungerà da collegamento diretto con Dell Technologies per fornire assistenza nell'esecuzione del servizio.

4 Responsabilità generali del Cliente

- A. **Autorità per la concessione dell'accesso:** il Cliente dichiara e garantisce di avere ottenuto l'autorizzazione, per sé stesso e per Dell Technologies, ad accedere e utilizzare i Prodotti supportati, i dati in essi contenuti e tutti i componenti hardware e software in essi inclusi ai fini dell'erogazione dei Servizi. Se il Cliente non dispone ancora di tale autorizzazione, è sua responsabilità ottenerla, a proprie spese, prima di richiedere l'erogazione dei Servizi da parte di Dell Technologies.
- B. **Collaborazione con l'esperto al telefono e con il tecnico on-site:** il Cliente accetta di collaborare telefonicamente con l'esperto o con i tecnici inviati in loco Dell Technologies e di seguire le istruzioni fornite. L'esperienza dimostra che la maggior parte dei problemi e degli errori di sistema può essere risolta telefonicamente in virtù di una stretta cooperazione tra l'utente finale e l'esperto o il tecnico.
- C. **Obblighi on-site:** se i Servizi richiedono prestazioni on-site, il Cliente è tenuto a fornire (senza costi aggiuntivi per Dell Technologies) accesso libero, sicuro e adeguato alle proprie strutture e ai Prodotti supportati, inclusi un ampio spazio di lavoro, alimentazione elettrica e una linea telefonica locale. Si impegna altresì a fornire (senza costi aggiuntivi per Dell Technologies) un monitor o un display, un mouse (o altro dispositivo di puntamento) e una tastiera, qualora non siano già in dotazione al sistema.
- D. **Manutenzione del software e versioni coperte dal Servizio:** il Cliente si impegna a mantenere il software e i Prodotti supportati ai livelli di versione minimi specificati dal produttore o con le configurazioni indicate sui siti web OEM.
- Inoltre, per poter continuare a usufruire di questo Servizio per i Prodotti supportati, il Cliente deve provvedere anche all'installazione di componenti di ricambio, patch, aggiornamenti software o versioni successive secondo le indicazioni dell'OEM.
- E. **Backup dei dati e rimozione di dati riservati:** il Cliente si impegna a eseguire il backup di tutti i dati, software e programmi esistenti in tutti i sistemi interessati, prima e durante l'erogazione del Servizio. Il Cliente deve creare regolari copie di backup dei dati archiviati in tutti i sistemi interessati, come precauzione contro eventuali guasti, alterazioni o perdite di dati. Inoltre, il Cliente è tenuto a rimuovere eventuali informazioni riservate, proprietarie o personali e qualsiasi supporto rimovibile, come schede SIM, CD o schede PC, a prescindere dalla disponibilità di un tecnico di assistenza in loco. **DELL DECLINA QUALSIASI RESPONSABILITÀ RELATIVAMENTE A:**
- INFORMAZIONI RISERVATE, PROPRIETARIE O PERSONALI.
 - DATI, PROGRAMMI O SOFTWARE PERSI O DANNEGGIATI.
 - SUPPORTI RIMOVIBILI PERSI O DANNEGGIATI.
 - COSTI DI TRAFFICO VOCALE O DATI DOVUTI ALLA PRESENZA DI SCHEDE SIM O DI 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 DI TERZE PARTI.

Dell Technologies non sarà responsabile del ripristino o della reinstallazione di eventuali programmi o dati. Quando restituisce un Prodotto supportato o un suo componente, il Cliente è tenuto a includere esclusivamente il Prodotto supportato o il componente richiesto dal tecnico al telefono.

- F. **Garanzie di terze parti:** per l'erogazione dei Servizi, Dell Technologies potrebbe avere l'esigenza di accedere a componenti hardware o software di terze parti. Le garanzie di alcuni produttori possono essere invalidate in caso di intervento sull'hardware o sul software da parte di Dell Technologies o altri soggetti diversi dal produttore. Il Cliente garantisce che l'erogazione dei Servizi da parte di Dell Technologies non influirà su tali garanzie o, in caso contrario, dichiara di accettare le conseguenze. Dell Technologies declina qualsiasi responsabilità relativamente alle garanzie di terze parti o alle eventuali conseguenze dei Servizi sulle suddette garanzie.

5 Termini e condizioni di Dell Technologies Services

La presente Descrizione del servizio rappresenta un accordo fra il Cliente (il "Cliente") e la consociata Dell Technologies identificata sulla fattura di acquisto del Servizio. Il presente Servizio è contemplato e disciplinato da un Accordo quadro per la fornitura di Servizi sottoscritto separatamente con Dell Technologies, nel quale si autorizza esplicitamente la vendita del Servizio. In assenza di tale accordo, a seconda della sede del Cliente, il Servizio è regolato e disciplinato dai Termini commerciali di vendita Dell Technologies 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 o 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 all'acquisto di Dell Technologies Services	
	Clienti che acquistano i Dell Technologies Services direttamente da Dell Technologies	Clienti che acquistano i Dell Technologies Services tramite un rivenditore autorizzato Dell Technologies
Stati Uniti	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canada	Dell.ca/terms (in inglese) Dell.ca/conditions (in francese canadese)	Dell.ca/terms (in inglese) Dell.ca/conditions (in francese canadese)
Paesi dell'America Latina e dei Caraibi	Sito web Dell.com locale specifico per Paese	Sito web Dell.com locale specifico per Paese
Asia-Pacifico e Giappone	Sito web Dell.com locale specifico per Paese	Le Descrizioni del servizio e gli altri documenti relativi al servizio Dell Technologies che il Cliente può ricevere dal venditore non costituiscono un contratto tra il Cliente e Dell Technologies, ma si limitano a descrivere il contenuto del Servizio che il Cliente acquista dal venditore, i suoi obblighi come destinatario del Servizio e le limitazioni del Servizio stesso. Come conseguenza del presente documento, ogni riferimento al "Cliente" in questa Descrizione del servizio e in ogni altro documento relativo al servizio Dell Technologies, in questo contesto, deve essere inteso come un riferimento al Cliente mentre ogni riferimento a Dell Technologies deve essere inteso solo come un riferimento a Dell Technologies come fornitore del servizio, offrendo il Servizio per conto del venditore. Il Cliente non avrà alcun rapporto contrattuale diretto con Dell Technologies relativamente al Servizio descritto nel presente documento. 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	<p>Sito web Dell.com locale specifico per Paese</p> <p>I Clienti che si trovano in Francia, in Germania e nel Regno Unito possono inoltre selezionare di seguito l'URL corrispondente:</p> <p>Francia: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Germania: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Regno Unito: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Le Descrizioni del servizio e gli altri documenti relativi al servizio Dell Technologies che il Cliente può ricevere dal venditore non costituiscono un contratto tra il Cliente e Dell Technologies, ma si limitano a descrivere il contenuto del Servizio che il Cliente acquista dal venditore, i suoi obblighi come destinatario del Servizio e le limitazioni del Servizio stesso. Come conseguenza del presente documento, ogni riferimento al "Cliente" in questa Descrizione del servizio e in ogni altro documento relativo al servizio Dell Technologies, in questo contesto, deve essere inteso come un riferimento al Cliente mentre ogni riferimento a Dell Technologies deve essere inteso solo come un riferimento a Dell Technologies come fornitore del servizio, offrendo il Servizio per conto del venditore. Il Cliente non avrà alcun rapporto contrattuale diretto con Dell Technologies relativamente al Servizio descritto nel presente documento. 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.</p>
--------------------------------	--	--

* I Clienti possono accedere al sito Dell.com web locale semplicemente tramite Dell.com da un computer collegato a Internet nella propria aerea geografica o scegliendo tra le diverse opzioni nella sezione "Choose a Region/Country" (Scegli regione/paese) sul sito web di Dell Technologies disponibile all'indirizzo Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Se una condizione qualsiasi della presente Descrizione del servizio è in conflitto con una condizione qualsiasi del Contratto, hanno la precedenza le condizioni della Descrizione del servizio, ma esclusivamente per il conflitto specifico, e non possono essere lette o intese come sostitutive di altre condizioni del Contratto che non siano esplicitamente contraddette dalla presente Descrizione del servizio.

Con l'effettuazione di un ordine per i Servizi, la ricezione dei Servizi, l'utilizzo dei Servizi o dei componenti software associati oppure facendo clic sul pulsante o selezionando la casella "I Agree" (Accetto) sul sito web Dell.com in relazione all'acquisto o su un'interfaccia software o Internet Dell Technologies, il Cliente accetta di essere vincolato alla presente Descrizione del servizio e ai contratti ivi inclusi per riferimento. Se il Cliente sottoscrive la Descrizione del servizio per conto di un'azienda o di un'altra persona giuridica, dichiara di essere autorizzato a 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.

6 Ulteriori limitazioni del Servizio

-
- A. La responsabilità di Dell Technologies nei confronti del Cliente derivante dall'erogazione del Servizio si limita al ripristino delle buone condizioni operative dei Prodotti supportati. Qualora Dell Technologies non riesca a ripristinare i Prodotti supportati come previsto nel presente documento, Dell Technologies sostituirà i Prodotti supportati interessati, sostituendo, ad esempio, i componenti con componenti di ricambio Dell Technologies. Dell Technologies declina ogni garanzia, incluse le garanzie implicite di commerciabilità o idoneità ad un fine determinato e le garanzie derivanti da un ciclo di negoziazione o di utilizzo commerciale. Dell Technologies non garantisce che il funzionamento dei Prodotti supportati oggetto del presente servizio di assistenza sia ininterrotto o privo di errori o che Dell Technologies corregga tutti i malfunzionamenti. L'unico obbligo di Dell Technologies in garanzia è limitato alla manutenzione e/o sostituzione come indicato nel presente documento.
 - B. Dell Technologies non sarà responsabile di eventuali spese o danni sostenuti dal Cliente, sia interni del Cliente o pagati dal Cliente a terzi, per guasti o eventuali malfunzionamenti dei Prodotti supportati, a prescindere da quale sia la causa dell'azione su cui si fonda il reclamo. In nessun caso Dell Technologies sarà responsabile nei confronti del Cliente in caso di danni incidentali, consequenziali o speciali di qualsiasi tipo o di danni derivanti dalle prestazioni dei prodotti supportati, oppure di perdita temporanea o permanente di profitti risultante da o in relazione alla presente Descrizione del Servizio, sia in un'azione contrattuale, extracontrattuale (inclusa la negligenza) o altro. I rimedi previsti o a cui si fa riferimento nella presente Descrizione del servizio sono esclusivi; il Cliente e Dell Technologies rinunciano a tutti gli altri rimedi legali. Le limitazioni della presente sezione sopravvivono al fallimento di qualsiasi rimedio esclusivo.
 - C. Il Cliente accetta che Dell Technologies non archivi, elabori, ospiti o gestisca i dati del Cliente o i dati personali.

7 Termini e condizioni aggiuntivi applicabili ai servizi di supporto e garanzia

- A. **Copertura hardware:** è possibile che siano previste limitazioni alla copertura dell'hardware. Tuttavia, potrebbero essere disponibili offerte di servizi per estendere tali limitazioni a un costo aggiuntivo. Contattare un esperto del supporto tecnico Dell Technologies per detta gli aggiuntivi.
- B. **Mancata restituzione:** L'obbligo da parte di Dell Technologies di prestare i Servizi sarà considerato soddisfatto quando Dell Technologies avrà tentato di applicare tutte le tecniche di riparazione del servizio pertinenti ritenute efficaci per risolvere il problema di supporto sottoposto dal Cliente in conformità alla presente Descrizione del servizio, anche se Dell Technologies determina che il problema di supporto sottoposto dal Cliente non può essere risolto. Qualora Dell Technologies fornisca al Cliente un'unità sostitutiva, quest'ultimo dovrà restituire a Dell Technologies il sistema o il componente difettoso, a meno che non abbia acquistato il servizio "Keep Your Hard Drive", nel qual caso può conservare i dischi rigidi interessati. Nel caso in cui il Cliente non restituisca a Dell Technologies il sistema o il componente difettoso come indicato sopra oppure nel caso in cui l'unità difettosa non venga restituita entro dieci (10) giorni conformemente alle istruzioni scritte fornite con l'unità sostitutiva (se l'unità sostitutiva non è stata consegnata da un tecnico Dell Technologies in persona), il Cliente accetta di pagare a Dell Technologies il corrispettivo dell'unità sostitutiva come da fattura. Se il Cliente non corrisponde l'importo della fattura entro (10) giorni dalla ricezione, in aggiunta ai diritti legali e ai rimedi disponibili, Dell Technologies può terminare la presente Descrizione del servizio dandone comunicazione al Cliente.
- C. **Componenti in magazzino:** attualmente Dell Technologies conserva i componenti in diverse sedi in tutto il mondo. I componenti selezionati potrebbero non essere disponibili nella sede più vicina al sito del Cliente. Se un componente necessario per la riparazione del Prodotto supportato non è disponibile in una struttura Dell Technologies vicino alla sede del Cliente e deve essere trasferito da un'altra struttura, il componente verrà inviato tramite un servizio di spedizione espresso con consegna il giorno successivo. Nelle sedi di stoccaggio dei componenti con consegna entro quattro (4) ore sono conservati i componenti chiave del sistema in base a quanto determinato da Dell Technologies. Per componente chiave si intende un componente che, in caso di guasto, impedisce al sistema di eseguire le funzioni di base. I componenti considerati non critici includono, tra l'altro, software, unità floppy, unità per supporti, modem, altoparlanti, schede audio, unità Zip, monitor, tastiere e mouse. Per ricevere i componenti con consegna entro 4 ore, il Cliente deve trovarsi nell'area di copertura del servizio determinata da Dell Technologies. Dell Technologies può stoccare i componenti soltanto nelle modalità previste dalle configurazioni standard. Lo stoccaggio dei componenti di ricambio richiede un lead time di trenta (30) giorni.
- D. **Ready to Service:** l'intervallo RTS (Ready to Service) è il numero di giorni necessari per garantire l'erogazione del servizio dopo la data di accettazione dell'ordine di acquisto ed è indicato sul Preventivo del cliente. Dell Technologies inizierà a fornire il Servizio a partire dalla data indicata nel preventivo del cliente. Lo stoccaggio dei componenti richiede più tempo. Il servizio viene fornito nei limiti delle possibilità tra la data di accettazione dell'ordine di acquisto e la scadenza dell'intervallo RTS.
- E. **Proprietà dei componenti di ricambio:** tutti i componenti di ricambio Dell Technologies rimossi dal Prodotto supportato e restituiti a Dell Technologies diventano proprietà di Dell Technologies. Qualora il Cliente abbia ricevuto dei componenti sostitutivi da Dell Technologies deve corrispondere a Dell Technologies il prezzo di vendita al dettaglio corrente (ad eccezione dei dischi rigidi dei Prodotti supportati coperti dal servizio "Keep Your Hard Drive") per qualsiasi componente di ricambio rimosso dal Prodotto supportato e conservato. Dell Technologies utilizza componenti nuove e ricondizionati, fabbricati da diversi produttori per le riparazioni, e il Cliente ne autorizza espressamente l'utilizzo.

8 Durata del Servizio

La Descrizione del Servizio ha inizio alla data di inizio indicata sul preventivo e prosegue per tutta la durata del servizio (di seguito la "**Durata**") indicata sul preventivo. A seconda dei casi, il numero di sistemi, licenze, installazioni, implementazioni, end-point o utenti finali gestiti per cui il Cliente ha acquistato uno o più Servizi, la tariffa o il prezzo e la Durata applicabili per ciascun Servizio sono indicati sul preventivo. Salvo laddove diversamente concordato in forma scritta tra Dell Technologies e il Cliente, l'acquisto dei Servizi coperti dalla presente Descrizione del Servizio deve avvenire esclusivamente a scopi di utilizzo interno da parte del Cliente e non a scopo di rivendita o ai fini di un centro servizi.

9 Informazioni aggiuntive importanti

- A. **Ripianificazione:** una volta stabilita la pianificazione del presente Servizio, ogni variazione dovrà avvenire almeno 8 giorni prima della data prevista. Se il Cliente ripianifica il Servizio prima degli 8 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. **Limitazioni commercialmente ragionevoli dell'ambito del Servizio:** è possibile che Dell Technologies rifiuti di erogare il Servizio qualora, a sua discrezione, ciò comporti un rischio non ragionevole per Dell Technologies o per i fornitori di servizi Dell Technologies, oppure nel caso in cui il Servizio richiesto esuli dall'ambito del Servizio stesso. Dell Technologies non è responsabile per qualsiasi mancanza o ritardo nell'esecuzione del Servizio dovuta a cause non imputabili a Dell Technologies, inclusa l'inosservanza degli obblighi da parte del Cliente contemplati nella presente Descrizione del servizio. Il Servizio viene erogato esclusivamente per gli usi per cui è stato progettato il Prodotto supportato.
- C. **Servizi opzionali:** i Servizi opzionali, tra cui i servizi di supporto solo dove necessario, di installazione, consulenza, supporto gestito e professionale, gestione tecnica degli account o formazione, possono essere acquistati da Dell Technologies e variano in base alla sede del Cliente. I servizi opzionali possono richiedere la sottoscrizione di un accordo separato con Dell Technologies. In assenza di tale contratto, i servizi opzionali vengono forniti in base alla presente Descrizione del servizio.
- D. **Cessione:** Dell Technologies può cedere il Servizio e/o la Descrizione del servizio a fornitori di servizi di terze parti qualificati.
- E. **Annullamento:** entro la Durata prevista, Dell Technologies può annullare il presente Servizio in qualsiasi momento per uno dei seguenti motivi:
- il Cliente non provvede al pagamento del 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 in loco; 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 Technologies invierà al Cliente un preavviso scritto di annullamento all'indirizzo indicato sulla fattura. Il preavviso includerà il motivo e la data effettiva dell'annullamento che non sarà inferiore a dieci (10) giorni dalla data di invio dell'avviso di annullamento al Cliente da parte di Dell Technologies, a meno che le leggi locali non prevedano altre disposizioni di annullamento non modificabili tramite accordo. Qualora Dell Technologies decidesse di annullare il presente Servizio sulla base di questo paragrafo, il Cliente non avrà diritto ad alcun rimborso delle commissioni corrisposte o dovute a Dell Technologies.

- F. **Limitazioni geografiche e trasferimento:** il Servizio sarà erogato presso i siti indicati sulla fattura del Cliente. Il Servizio non è disponibile in tutte le località. Se il Prodotto supportato non si trova nell'area geografica corrispondente alla sede indicata nella documentazione relativa al servizio Dell Technologies per il Prodotto supportato, oppure se le informazioni sulla configurazione sono state modificate senza informare Dell Technologies, Dell Technologies deve valutare nuovamente l'idoneità del Prodotto supportato al diritto di supporto acquistato dal Cliente prima che i tempi di risposta applicabili del Prodotto supportato possano essere ripristinati. I prezzi applicabili ai Servizi possono differire in una località diversa dalla posizione geografica riportata nei registri del servizio Dell Technologies per il Prodotto supportato del Cliente e il Cliente sarà tenuto a pagare il prezzo aggiuntivo per i Servizi nella nuova sede, se pertinente. Il Cliente non avrà diritto ad alcun rimborso dell'importo inizialmente pagato per il servizio se il prezzo è inferiore nella nuova località. Le opzioni del Servizio (inclusi i livelli di servizio, gli orari del supporto tecnico e i tempi di risposta in loco) variano a seconda delle aree geografiche e alcune di esse potrebbero non essere acquistabili presso la sede del Cliente. In tal caso, richiedere i dettagli al proprio responsabile vendite. L'obbligo di Dell Technologies di fornire i Servizi per i Prodotti trasferiti è soggetto a vari fattori, compresi, a titolo esemplificativo, la disponibilità locale del Servizio, eventuali commissioni aggiuntive, l'ispezione e la ricertificazione dei Prodotti supportati trasferiti secondo le tempistiche e le tariffe di consulenza dei materiali Dell Technologies applicabili al momento.
- G. Dell Technologies non si assumerà alcun obbligo di garanzia dei Prodotti supportati di altri fornitori.
- H. Dell Technologies non si assumerà alcun obbligo di garanzia software di altri produttori né garantirà la manutenzione del software di alcun tipo in base alla presente Descrizione del servizio.
- I. **Eccezioni del Servizio e costi aggiuntivi:** i Servizi potranno essere soggetti a costi aggiuntivi per via di una o più delle seguenti cause: (i) negligenza del Cliente o di terze parti; (ii) uso improprio o abuso, incluso il mancato utilizzo dei Prodotti supportati secondo quanto previsto dalle specifiche OEM; (iii) movimento, trasporto o riconfigurazione dei Prodotti supportati senza rispettare le specifiche OEM; (iv) manutenzione o riparazione dei Prodotti supportati da parte di soggetti diversi da Dell Technologies; (v) guasto di apparecchiature non sottoposte a manutenzione da parte di Dell Technologies; (vi) cause esterne ai Prodotti supportati, tra cui incendio, presenza di acqua, guasto o irregolarità nell'erogazione dell'energia elettrica, raffreddamento inadeguato, cause di forza maggiore e danni normalmente coperti da assicurazione. Dell Technologies potrà, a sua discrezione, addebitare un costo per le richieste di intervento di assistenza on-site effettuate in relazione ai Prodotti supportati in condizione di funzionamento normale, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, guasti non correlati ai Prodotti supportati e richieste di intervento di assistenza on-site effettuate in assenza di qualsiasi tipo di guasto.
- J. **Cessione del Servizio:** in base alle limitazioni definite nella presente Descrizione del servizio, il Cliente può cedere il Servizio a terzi che acquistano l'intero Prodotto supportato del Cliente prima della data di scadenza del Servizio corrente, a condizione che il Cliente sia l'acquirente originale del Prodotto supportato e di questo Servizio o che il Cliente abbia acquistato il Prodotto supportato e questo Servizio dal proprietario originale (o cessionario precedente) in conformità a tutte le procedure di cessione richieste da Dell Technologies. Può essere applicata una commissione di cessione e il prezzo per un cessionario successivo può differire dal prezzo del Cliente cedente. Qualora il Cliente o il suo cessionario spostasse il Prodotto supportato in una posizione geografica in cui il Servizio non è disponibile (o non è disponibile allo stesso prezzo), il Cliente o il suo cessionario potrebbe non usufruire della copertura o potrebbe dover sostenere spese aggiuntive per mantenere gli stessi livelli di copertura nella nuova sede. Nel caso in cui il Cliente o il suo cessionario decidano di non pagare tali costi aggiuntivi, è possibile che la categoria del Servizio di assistenza venga automaticamente modificata in una delle categorie disponibili nella nuova sede, allo stesso prezzo o a un prezzo inferiore, senza possibilità di rimborso.

10 Criteri di pagamento

- A. **Tariffa fissa** (sulla base dei sistemi elencati nel proprio Preventivo del cliente): il pagamento dei Servizi copre l'intera durata del contratto. Fare riferimento al proprio Preventivo del cliente per l'elenco dei Prodotti supportati e per i prezzi dettagliati.
-

- B. **Presupposti del prezzo:** nel caso in cui i dettagli del prodotto elencati nel Preventivo cliente non siano accurati o completi rispetto ai sistemi effettivi, i prezzi Dell Technologies potrebbero cambiare.
- C. **Configurazioni di sistema:** il prezzo si basa sulla configurazione del sistema all'inizio del servizio. Qualsiasi modifica alla configurazione può comportare una modifica dei prezzi.
- D. **Fattura/Termini di pagamento:** la fattura per i Servizi sarà emessa in anticipo, alla ricezione dell'Ordine di acquisto del Cliente che fa riferimento alla presente Descrizione del Servizio. Il pagamento deve essere effettuato nella valuta indicata nel proprio Preventivo del cliente o in valuta locale del proprio Paese o regione. Il pagamento è dovuto a trenta (30) giorni dalla data della fattura, se non diversamente specificato nel contratto.
- E. **Conversione valuta:** i tassi di conversione valutaria Dell Technologies si basano sui contratti effettivi a termine o di copertura opzionale in essere con le controparti bancarie globali. Questi tassi sono generalmente fissati all'inizio di ogni trimestre, ma a causa della natura dinamica dei mercati dei cambi, Dell Technologies può cambiare in qualsiasi momento gli strumenti, le valute o il processo per il suo programma di copertura.
- F. **Spese:** le spese sono incluse nell'importo della tariffa fissa. Se l'ambito non cambia, Dell Technologies non addebiterà ulteriori spese in relazione all'erogazione dei Servizi senza espresso consenso scritto del Cliente. Spese aggiuntive includono spese correlate ai Servizi, tra cui spese di viaggio e soggiorno ragionevoli ed effettivamente necessarie.
- G. **Imposte:** i prezzi Dell Technologies sono al netto dell'IVA o di altre imposte locali applicabili.
- H. **Modifiche dell'ambito:** verranno applicate tariffe aggiuntive qualora il Cliente modificasse o ampliasse l'ambito dei Servizi. Qualsiasi lavoro aggiuntivo necessario al di fuori dell'ambito della presente Descrizione del servizio deve essere concordato in conformità con la Procedura di controllo delle modifiche.
- I. **Pianificazione dei servizi:** i Servizi potrebbero non essere pianificati o iniziati fino a quando Dell Technologies non riceve l'Ordine di acquisto (se presente) che fa riferimento alla presente Descrizione del servizio. Alla ricezione di un ordine di acquisto che fa riferimento alla presente Descrizione del servizio, un rappresentante Dell Technologies contatterà di norma il Cliente entro sette (7) giorni lavorativi per iniziare la pianificazione dei Servizi. La pianificazione dei Servizi si baserà sulle preferenze e sulle esigenze di pianificazione del Cliente e sulla disponibilità delle risorse richieste.
- J. **Prezzo:** le condizioni offerte da Dell Technologies ai sensi della presente Descrizione del servizio (che includono, ma non si limitano, alla determinazione del prezzo) saranno valide per trenta (30) giorni dopo la consegna iniziale della Descrizione del servizio al Cliente. Qualora la presente Descrizione del servizio venisse perfezionata dal Cliente dopo tale periodo di trenta (30) giorni, Dell Technologies può, a propria esclusiva discrezione, (i) accettare la Descrizione del servizio nei termini indicati oppure (ii) respingere la Descrizione del servizio e fornire al Cliente una Descrizione del servizio rivista che definisce i necessari aggiornamenti alle condizioni della Descrizione del servizio precedente.

Allegato A

RISPOSTA IN LOCO

Livelli di risposta in loco disponibili per l'acquisto

I tempi di risposta seguenti sono validi per un Incidente accreditato là dove esplicitamente concordato con il Cliente nei documenti degli ordini pertinenti. La disponibilità potrebbe variare in base all'area geografica e alla località; per ulteriori informazioni, contattare un responsabile vendite o un addetto all'assistenza Dell Technologies.

Dell compirà ragionevoli sforzi commerciali per rispondere agli Incidenti accreditati entro i seguenti periodi:

Tipo di risposta in loco	Tempo di risposta in loco	Limitazioni/Termini speciali
Servizio di risposta in loco entro 4 ore 7x24	Il tecnico arriva nella sede del Cliente entro 4 ore una volta conclusa l'assistenza telefonica per la risoluzione dei problemi.	Disponibilità 7 giorni su 7, 24 ore su 24, festivi inclusi.
Servizio di risposta in loco entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata *	A seguito dell'assistenza telefonica per la risoluzione dei problemi e alla diagnosi, può essere inviato un tecnico che arriva nella sede del Cliente il giorno lavorativo successivo alla chiamata.	Disponibile 5 giorni alla settimana, 10 ore al giorno, giorni festivi <i>esclusi</i> . Le richieste di intervento di assistenza on-site ricevute dall'Expert Center Dell Technologies dopo le 17:00* ora locale del Cliente (dal lunedì al venerdì) e/o le richieste da parte di Dell Technologies dopo tale orario potrebbero richiedere un ulteriore giorno lavorativo prima dell'arrivo del tecnico di assistenza presso la sede del Cliente. Qualora si rendessero necessari ulteriori componenti/risorse nel momento in cui il tecnico si trova presso il sito del Cliente, il lavoro potrebbe essere temporaneamente sospeso in attesa dell'arrivo dei componenti/delle risorse richieste.
6-Hour Call to Repair 7x24: risposta in loco entro 2 ore con servizio di riparazione in 6 ore	Il tecnico giunge in loco entro 2 ore dall'invio ed effettua la riparazione dell'hardware in 6 ore di intervento.	Disponibilità 7 giorni su 7, 24 ore su 24, festivi inclusi. Risposta entro 2 ore e riparazione in 6 ore di intervento. Disponibile per determinati modelli di Prodotti supportati.

* Per ricevere la visita di un tecnico entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata, è necessario che le richieste di intervento di assistenza on-site all'Expert Center Dell Technologies vengano effettuate prima dell'orario dell'ultimo intervento della sede locale. Gli orari di ultimo intervento della sede locale variano a seconda del Paese e vanno dalle 15:30 alle 17:00, ora locale del cliente (da lunedì a venerdì). Le richieste di intervento effettuate dopo l'orario di ultimo intervento della sede locale potrebbero richiedere un ulteriore giorno lavorativo per l'arrivo del tecnico di assistenza e/o dei componenti di ricambio presso la sede del Cliente.

È applicabile solo ai guasti o alle riparazioni dei Prodotti supportati. Il supporto per software esula dall'ambito.

© 2016 Dell Technologies Inc. Tutti i diritti riservati. Marchi e nomi commerciali possono essere utilizzati nel presente documento sia in riferimento alle consociate che rivendicano i marchi e i nomi sia ai prodotti stessi. È possibile ottenere su richiesta una copia cartacea dei termini e delle condizioni di vendita di Dell Technologies.