

# Descrizione del Servizio

---

## ProDeploy Flex for Client Suite

### Introduzione

Dell Technologies Services è lieta di offrire ProDeploy Flex for Client Suite (di seguito il “Servizio” o i “Servizi”) in conformità alla presente Descrizione del Servizio (di seguito “Descrizione del Servizio”). Il preventivo, il modulo d'ordine o altri moduli reciprocamente concordati sotto forma di fattura o ricevuta d'ordine (come applicabile, il “Modulo d'ordine”) includono il nome dei Servizi e le opzioni disponibili per i servizi acquistati. Per ricevere ulteriore assistenza o per richiedere una copia dei contratti di assistenza, contattare il supporto tecnico o il proprio responsabile vendite.

### Ambito del Servizio in oggetto

Il presente documento e i relativi allegati (la “Descrizione del Servizio”) illustrano le caratteristiche di ProDeploy Flex for Client Suite (singolarmente il “Servizio” e collettivamente i “Servizi”).

ProDeploy Flex for Client Suite consente a un Cliente (di seguito il “Cliente”) di acquistare uno o più servizi di deployment per creare una combinazione di servizi personalizzati in base alle proprie esigenze. Il Cliente deve selezionare le voci nell'elenco dei servizi di deployment opzionali (riportato di seguito). Ogni servizio elencato di seguito è considerato indipendente e non è incluso nell'ordine di ProDeploy Flex for Client Suite, a meno che non sia stato acquistato.

Gli allegati del servizio (gli “Allegati del servizio” o gli “Allegati”) elencati di seguito nel presente documento sono acquistabili singolarmente. Ciascun Servizio nell'ambito delle categorie “Factory Configuration Services” e “Asset Recovery Services” può essere acquistato come servizio standalone. I Servizi elencati nella categoria “Assistenza on-site” o “Remote Services” devono essere acquistati rispettivamente con “Onsite PC Installation Service” o “Remote PC Installation Service”.

Per “Prodotti supportati” si intendono alcuni modelli Latitude, OptiPlex, Precision e XPS destinati all'uso commerciale. I modelli esclusi includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: ThinClient, Chromebook, Inspiron e Vostro. Contattare il proprio responsabile vendite per ottenere l'elenco aggiornato dei Servizi disponibili per i prodotti Dell.

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 il presente Servizio.

Un Sistema client è definito come un nuovo PC acquistato dall'elenco dei Prodotti supportati.

Un Sistema legacy è definito come il PC esistente del Cliente.

ProDeploy Flex include una base di:

- Single Point of Contact
- Discovery and Recommendations
- Post Deployment Support

### **Elenco dei servizi di deployment opzionali:**

- Factory Configuration Services
  - Custom Image (Allegato 1)
  - Ready Image (Allegato 2)
  - Connected Configuration (Allegato 3)
  - Configure BIOS Settings (Allegato 4)
  - Asset tagging (Allegato 5)
  - Asset Reporting (Allegato 6)
  - Ship Box Label (Allegato 7)
- Assistenza on-site
  - Onsite PC Installation (Allegato 8)
  - Onsite End User Scheduling (Allegato 9)
  - Offsite Trash Removal (Allegato 10)
  - Onsite Additional Technician Time (Allegato 11)
  - Onsite Data Migration (Allegato 12)
  - Onsite Application Installation (Allegato 13)
- Remote Services
  - Remote PC Installation (Allegato 14)
  - Remote Application Install (Allegato 15)
  - Remote Data Migration (Allegato 16)
- Asset Recovery Services
  - Resale and Recycling (Allegato 17)

### **Esclusioni**

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

- Eventuali servizi o attività che non rientrano tra quelli espressamente indicati nella presente Descrizione del Servizio.
- Il Servizio non include lo sviluppo di alcuna proprietà intellettuale creata unicamente e specificatamente per il Cliente, come definito di seguito.

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 del Contratto, a seconda dei casi, come definito di seguito.

### **Responsabilità generali del Cliente**

Il Cliente deve fornire almeno un punto di contatto, il Program Manager del Cliente, per collaborare con Dell. Il Program Manager del Cliente si impegna a collaborare con il SPOC (Single Point of Contact) Dell e con i rappresentanti designati per supportare le attività prima e durante l'erogazione dei Servizi corrispondenti. Queste responsabilità includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- Fornire una collaborazione ragionevole e puntuale a Dell nell'erogazione dei Servizi.
- Garantire la comunicazione tra il Cliente e Dell, incluse le domande correlate all'ambito, le richieste di indicazioni, informazioni, approvazioni o decisioni ragionevolmente necessarie per l'esecuzione delle Service Request Dell.
- Fornire i requisiti e i dati tecnici necessari per completare i Servizi entro 3 giorni lavorativi dalla presentazione degli ordini.
- Se è stata acquistata l'assistenza on-site, assegnare un Coordinatore della sede a ciascuna sede del Cliente in cui verrà eseguito il deployment dei Servizi.
- Assicurarci che tutte le risorse del Cliente necessarie siano disponibili per tutta la durata del deployment, inclusi i contatti tecnici.
- Coordinare la programmazione di tutte le risorse necessarie per l'erogazione dei Servizi.
- Mantenere la comunicazione per prevenire conflitti nella programmazione.

- Fornire a Dell l'accesso alle strutture e ai sistemi del Cliente nella misura necessaria all'erogazione dei Servizi e
- Fornire la documentazione di accettazione delle specifiche e i materiali di accettazione della sede al termine dell'assistenza on-site corrispondente, laddove applicabile.

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

**Autorità per la concessione dell'accesso.** Il Cliente conferma e garantisce di aver ottenuto l'autorizzazione sia per il Cliente che per Dell Technologies Services ad accedere e a usare, da remoto o in sede, il software, l'hardware, i sistemi di proprietà del Cliente o soggetti a licenza, i dati in essi contenuti e tutti i componenti hardware e software inclusi 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 a Dell Technologies Services l'erogazione dei Servizi.

**Non sollecitazione.** Se consentito dalla legge, il Cliente, senza il previo consenso scritto Dell Technologies Services, non potrà offrire direttamente o indirettamente un impiego ad alcun dipendente Dell Technologies Services con cui è venuto in contatto in relazione all'erogazione Dell Technologies Services del Servizio per un periodo di due anni dalla data riportata sul Modulo d'ordine, a condizione, tuttavia, che la pubblicità generale e altre forme di offerta similmente ampie non costituiscano offerta diretta o indiretta e che sia consentito offrire un impiego a qualsiasi dipendente che sia stato licenziato o si sia dimesso da Dell Technologies Services prima dell'inizio dei colloqui di lavoro con il Cliente.

**Collaborazione da parte del Cliente.** Il Cliente riconosce che, senza una puntuale e adeguata collaborazione, Dell Technologies Services non sarà in grado di erogare il Servizio o, se erogato, il Servizio potrebbe essere materialmente modificato o ritardato. Di conseguenza, il Cliente si impegna a fornire prontamente e ragionevolmente tutta la collaborazione necessaria a Dell Technologies Services affinché possa erogare il Servizio. Se il Cliente non offre una collaborazione adeguata in conformità a quanto sopra indicato, Dell Technologies Services non sarà responsabile della mancata erogazione del Servizio e il Cliente non avrà diritto ad alcun rimborso.

**Obblighi on-site.** Se i Servizi richiedono l'erogazione on-site, il Cliente fornirà (senza alcun costo aggiuntivo per Dell Technologies Services) accesso libero, sicuro e adeguato alle proprie strutture e al proprio ambiente, tra cui ampio spazio di lavoro, elettricità, dispositivi di sicurezza (se applicabile) e una linea telefonica locale. Il Cliente si impegna altresì a fornire (senza alcun costo aggiuntivo per Dell Technologies Services) un monitor o un display, un mouse (o altro dispositivo di puntamento) e una tastiera, qualora non siano già in dotazione al sistema.

**Backup dei dati.** Il Cliente deve eseguire un backup di tutti i dati, software e programmi esistenti in tutti i sistemi interessati, prima e durante l'erogazione del Servizio. Il Cliente deve creare copie di backup regolari dei dati archiviati in tutti i sistemi interessati, come precauzione contro eventuali guasti, alterazioni o perdite di dati. Dell Technologies Services non sarà responsabile del ripristino o della reinstallazione di eventuali programmi o dati.

Salvo laddove diversamente previsto dalla legislazione locale applicabile, DELL TECHNOLOGIES SERVICES NON AVRÀ ALCUNA RESPONSABILITÀ PER:

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

**Garanzie di terze parti.** Per l'erogazione di questi Servizi, Dell Technologies Services potrebbe dover accedere a componenti hardware o software non prodotti o venduti da Dell Technologies Services. Ciò potrebbe comportare l'annullamento della garanzia di alcuni produttori in caso di intervento

Dell Technologies Services o di altri soggetti diversi dal produttore sull'hardware o sul software. Il Cliente garantisce che l'erogazione dei Servizi Dell Technologies Services non influirà su tali garanzie o, in caso contrario, dichiara di accettarne le conseguenze. Dell Technologies Services declina qualsiasi responsabilità relativamente alle garanzie di terze parti o alle eventuali conseguenze dei Servizi sulle suddette.

**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 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 manlevare ed esonerare 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 relativa alle ore lavorative settimanali, il presente Servizio verrà erogato durante i normali orari lavorativi Dell Technologies Services, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00, ora locale del Cliente, se non diversamente specificato nell'elenco riportato di seguito o nell'Allegato del Servizio:

Paese	Orari lavorativi normali Dell Technologies Services
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, Turks e Caicos	Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:00
Australia, Bermuda, Cina, Haiti, Giappone, Antille Olandesi, Nuova Zelanda, Singapore, Thailandia	Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00
Argentina, Brasile, Ecuador, Francia, India, Indonesia, Italia, Corea, Malesia, Messico, Paraguay, Perù, Taiwan, Uruguay	Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00
Bolivia, Cile	Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 19:00
Medio Oriente	Dalla domenica al giovedì dalle 8:00 alle 18:00
Hong Kong	Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 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 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 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 immagini, applicazioni e documentazione inviate a Dell, non possono contenere

informazioni di identificazione personale o altri dati personali. Salvo altrimenti previsto dalla legge locale applicabile, per PII (o 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 oppure qualsiasi altro tipo o dato personale potenzialmente soggetti a leggi o normative sulla privacy. Il Cliente garantisce che qualsiasi prodotto di terze parti inviato a Dell per la fornitura 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 il software compreso in un'immagine trasmessa a Dell congiuntamente a un Imaging Service (come definito di seguito), non contengono alcuna tecnologia ad accesso limitato (ad esempio, crittografia) o che, se contengono tecnologia ad accesso limitato, i Prodotti di terze parti sono idonei all'esportazione Dell verso qualsiasi Paese (eccetto quelli sottoposti a embargo secondo le leggi sull'esportazione applicabili) senza una licenza di esportazione. Dell non è responsabile della determinazione dell'accuratezza di eventuali dichiarazioni riguardanti l'esistenza di una licenza di esportazione o l'idoneità all'esportazione di Prodotti di terze parti senza licenza. Le certificazioni per l'esportazione del Cliente devono essere conformi a leggi, normative e requisiti regionali e locali applicabili (ad esempio, la firma fisica rispetto a quella elettronica). In aggiunta alle garanzie sopra indicate, può essere richiesta una certificazione per l'esportazione firmata per tutti gli Imaging Services (la "Certificazione di conformità per l'esportazione di immagini"). In alcuni Paesi, le certificazioni per l'esportazione possono essere richieste insieme ad 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 dei Servizi applicabili. Qualora Dell avesse l'esigenza di ottenere una licenza di esportazione per Prodotti di terze parti al fine di poter erogare 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.

**Manleva del Cliente.** Il Cliente si impegna a difendere, manlevare ed esonerare Dell da 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 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 delle leggi, norme e regolamenti sull'esportazione applicabili.

**Avviso sulle specifiche tecniche ed esclusione di responsabilità.** Il Cliente è responsabile di determinare le proprie specifiche tecniche per i Servizi e, se applicabile, di garantire che tali specifiche tecniche siano adeguatamente documentate e fornite a Dell. Il Cliente riconosce che 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 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 i Servizi proposti non siano tecnicamente attuabili, si riserva il diritto di rifiutare di procedere con la fornitura dei Servizi. Dell non garantisce che i Servizi forniti al Cliente risponderanno a tutti i requisiti del Cliente, poiché Dell dipende dai 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 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 dei servizi pertinente o all'ordine di acquisto Dell, esonera Dell da ogni responsabilità per eventuali problemi che il Cliente avrebbe potuto ragionevolmente evitare ordinando e convalidando i Servizi di configurazione su un'Unità di revisione.

**Controllo delle modifiche.** Per il lavoro aggiuntivo non specificato nel Progetto per i Servizi o 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.

## Termini e condizioni dei Servizi

La presente Descrizione del Servizio rappresenta un accordo tra il Cliente (di seguito "Cliente") e la persona giuridica identificata sul Modulo d'ordine per l'acquisto del presente Servizio (di seguito "Persona giuridica Dell"). Il presente Servizio è disciplinato e regolato da un accordo quadro distinto per la fornitura di servizi, 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 all'acquisto dei Servizi da parte del Cliente	
	Clienti che acquistano i Servizi direttamente	Clienti che acquistano i Servizi tramite un rivenditore autorizzato
Stati Uniti	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canada	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (in inglese) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (in francese canadese)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (in inglese) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (in francese canadese)
Paesi dell'America Latina e dei Caraibi	Sito web <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> specifico per il Paese o <a href="https://www.dell.com/service-descriptions">Dell.com/service-descriptions</a> .*	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.
Asia Pacifico – Giappone	Sito web <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> specifico per il Paese o <a href="http://Dell.com/serviceDescriptions">Dell.com/serviceDescriptions</a> .*	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 <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> specifico per il Paese o <a href="http://Dell.com/serviceDescriptions">Dell.com/serviceDescriptions</a> .*  I Clienti che si trovano in Francia, in Germania e nel Regno Unito possono inoltre selezionare di seguito l'URL corrispondente:  Francia: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a>  Germania: <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a>  Regno Unito: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a>	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.

\* I Clienti possono accedere al sito web [Dell.com](http://Dell.com) locale semplicemente tramite [Dell.com](http://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](http://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/serviceDescriptions](http://Dell.com/serviceDescriptions).

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

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.

Effettuando un ordine per i Servizi, ricevendo o utilizzando i Servizi o i componenti software associati oppure facendo clic sul pulsante o selezionando la casella "Accetto" sul sito web Dell.com o DellEMC.com (in base 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 vincolare tale entità alla Descrizione del Servizio, nel qual caso il termine "Cliente" indica tale entità. In alcuni Paesi, ai Clienti potrebbe essere richiesto di presentare un Modulo d'ordine firmato, oltre a ricevere la Descrizione del Servizio.

## Termini e condizioni aggiuntivi

**1. Periodo di validità del Servizio.** 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 laddove diversamente concordato in forma scritta tra Dell Technologies Services e il Cliente, l'acquisto dei Servizi coperti dalla presente Descrizione del Servizio deve avvenire esclusivamente a scopo di utilizzo interno da parte 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'erogazione 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 Technologies Services rifiuti di fornire il Servizio qualora, a sua ragionevole discrezione a livello commerciale, ciò comporti un rischio non ragionevole per Dell Technologies Services o per i fornitori di servizi Dell Technologies Services, oppure nel caso in cui il servizio richiesto non rientri nell'ambito del Servizio stesso. Dell Technologies Services non è responsabile della 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 Technologies Services può mettere in vendita alcuni servizi opzionali (tra cui supporto al momento del bisogno, installazione, consulenza, servizi gestiti, Professional Services e servizi di supporto o di formazione) che variano in base alla sede del Cliente. I servizi opzionali potrebbero richiedere un accordo separato con Dell Technologies Services. In assenza di tale accordo, i servizi opzionali vengono forniti in base alla presente Descrizione del Servizio.
- E. Cessione e subappalto.** Dell Technologies Services può subappaltare il presente Servizio e/o cedere la presente Descrizione del Servizio a fornitori di servizi di terze parti qualificati che erogheranno il Servizio per Dell Technologies Services.

**F. Annullamento.** Durante il Periodo di validità previsto, Dell Technologies Services può annullare il presente Servizio in qualsiasi momento per uno dei motivi seguenti:

- 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; oppure
- 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 Services invierà al Cliente un avviso scritto di annullamento all'indirizzo indicato sulla fattura. L'avviso 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 Dell Technologies Services, a meno che le leggi locali non prevedano altre disposizioni di annullamento non modificabili tramite accordo. Qualora Dell Technologies Services decida 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 Services.

**G. Limitazioni geografiche e trasferimento.** Il Servizio sarà erogato presso le sedi indicate 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, la disponibilità locale del Servizio, eventuali commissioni aggiuntive, l'ispezione e la ricertificazione dei Prodotti supportati trasferiti secondo le tariffe di consulenza per tempistica e materiali Dell applicabili al momento. Online First Article service non è disponibile in tutte le regioni. Asset Tagging e Asset Reporting sono disponibili anche su alcune periferiche (ad esempio, monitor, stampanti e rack) in America, Europa, Medio Oriente e Africa.

**H. Partner Dell.** Dell potrà utilizzare società affiliate e terzisti per l'erogazione dei Servizi. 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 vengono erogati i Servizi e/o la parte che eroga i Servizi. Tuttavia, la responsabilità per l'erogazione dei Servizi al Cliente rimarrà a carico Dell.

**I. Trasferimento del Servizio.** Il Cliente potrebbe non trasferire il Configuration Service o i diritti conferiti al Cliente dalla presente Descrizione del Servizio a terzi.

**J. Il Servizio scade 180 giorni di calendario dopo l'acquisto.** Salvo nella misura prevista dalle leggi vigenti e dall'Asset Recovery Service (consultare l'allegato 17), il Cliente ha la facoltà di utilizzare questo Servizio una sola volta nell'arco dei 180 giorni di calendario a partire dalla data di acquisto originale ("data di scadenza"). La data di acquisto originale coincide con la data meno recente della fattura per il servizio o quella della conferma dell'ordine ricevuta da Dell. Dopo la data di scadenza, il servizio si considererà erogato da Dell anche nel caso in cui il Cliente non ne abbia usufruito.

Se non viene visualizzata di seguito alcuna Descrizione del Servizio o Specifica dell'offerta, contattare il proprio responsabile vendite del Servizio Dell per confermare la disponibilità del servizio nel proprio Paese.

# ProDeploy Flex Base

## Single Point of Contact

### **Panoramica del Servizio**

Single Point of Contact (“SPOC”) Service fornisce al Cliente un singolo contatto Dell per i ProDeploy Flex for Client Suite Services inclusi nel proprio ordine. Il SPOC fungerà da punto di contatto principale del Cliente fino al completamento del deployment.

### **Procedure del Servizio:**

- Una volta inseriti gli ordini contenenti uno dei ProDeploy Flex for Client Suite Services, 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 sospeso fino alla scadenza del Periodo di validità del Servizio (ad esempio, diritto a 180 giorni di calendario).
- Una volta stabilito il contatto, il SPOC assiste il Cliente nella comprensione del Servizio e delle informazioni chiave necessarie per il completamento corretto dei Servizi acquistati.

### **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 dei Servizi corrispondenti.
- Fornire punti di contatto tecnici con una conoscenza operativa dei componenti tecnologici da considerare durante l'erogazione dei Servizi e che abbiano l'autorità di prendere decisioni commerciali (di seguito i “Referenti tecnici”). Dell può richiedere la pianificazione di incontri con i Contatti tecnici.
- Fornire una collaborazione ragionevole e puntuale a Dell nell'erogazione dei Servizi.

### **Termini e condizioni aggiuntivi**

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

## Discovery and Recommendations

### **Panoramica del Servizio**

Discovery and Recommendations fornisce al Cliente suggerimenti offerti da Dell per ottimizzare le attività di deployment associate all'erogazione dell'assistenza on-site o del Remote Service.

### **Procedure del Servizio:**

- 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
- Sulla base delle informazioni raccolte e del Servizio acquistato, Dell può fornire alcuni suggerimenti sulle revisioni del piano di deployment esistente al fine di ottenere risultati ottimali.

### **Responsabilità del Cliente:**

- Fornire le informazioni richieste entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta effettuata da Dell.
- Collaborazione ragionevole e puntuale con i suggerimenti di ottimizzazione Dell.

**Responsabilità Dell:**

- Esaminerà le informazioni fornite dal cliente. Qualora vengano identificati miglioramenti nell'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.

**Termini e condizioni aggiuntivi:**

- La collaborazione del Cliente con i suggerimenti non è necessaria se non esplicitamente elencata come requisito del Cliente nella presente Descrizione del Servizio.
- Verranno forniti suggerimenti in base al potenziale vantaggio derivante dall'implementazione dei suggerimenti.
- Non è possibile formulare suggerimenti su ogni deployment.

## Post Deployment Support

**Panoramica del Servizio**

Dell fornisce 30 giorni di calendario di supporto al Cliente, al Fornitore e agli utenti finali:

- Il Cliente potrà contattare un team di supporto Dell (via telefono, e-mail o chat) e ottenere assistenza con i ProDeploy Flex for Client Suite Services acquistati ai sensi della presente Descrizione del Servizio.
- 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.

# Allegato 1

## Custom Image

### Panoramica del Servizio

Custom Image è 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 di nuovi Prodotti supportati da Dell. I processi dei servizi di configurazione Dell convalidano e testano l'Immagine del Cliente per l'installazione nelle fabbriche Dell. Dell caricherà l'Immagine all'interno dei processi di produzione, che consente l'applicazione dell'Immagine del Cliente ai relativi Prodotti supportati durante la produzione.

#### **Procedure del servizio e responsabilità Dell**

Il processo per ciascun Progetto Custom Image (progetto definito come specifica dei servizi di configurazione applicata nella fabbrica Dell) è il seguente:

##### **Avvio del progetto**

- 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.
- Il Cliente ne conferma l'accuratezza e verifica i requisiti approvando e rinviando il Modulo a Dell.
- Il Cliente rivede, approva e restituisce il Modulo di conformità per l'esportazione a Dell, certificando che l'Immagine da lui trasmessa può essere esportata da Dell al di fuori del Paese in cui è stata inviata a Dell. La Certificazione per l'esportazione è richiesta all'avvio del progetto per Custom Image.
- Il Cliente fornisce 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.
- Utilizzando 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.

##### **Sviluppo del progetto**

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

##### **Completamento del progetto**

- I processi di produzione assicurano che l'Immagine venga replicata come fornita a Dell. Al Cliente che acquista un Custom Image Service, si raccomanda di ordinare un'Unità di revisione ai fini dell'ispezione o di accedere al Dell Online First Article service e confermare che l'Immagine sia completamente testata e convalidata nel proprio ambiente prima di essere promossa per ordini di grandi volumi.
- Il progetto supporta ordini di grandi volumi.

## Responsabilità del Cliente

Prima di inviare ogni Immagine a Dell, il Cliente deve:

- Conservare una copia di tale Immagine. Dell declina qualsiasi responsabilità per la perdita o il ripristino dei dati o dei programmi su un'immagine o una piattaforma hardware supportata.
- Creare, testare e verificare che l'Immagine operi in linea 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.
- Se applicabile, completare, convalidare l'accuratezza e verificare i requisiti approvando e restituendo il Modulo delle specifiche tecniche a Dell.
- 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.
- Durante lo sviluppo iniziale del Progetto per i Configuration Services, il Cliente dovrà completare la Certificazione di conformità per l'esportazione che attesta che l'Immagine fornita dal Cliente può essere esportata da Dell al di fuori del Paese in cui è stata inviata a Dell.
- Fornire il codice prodotto del sistema operativo, se questo non è l'OEM Dell.
- Se applicabile, garantire che i Custom Imaging Services siano in linea con i requisiti richiesti ordinando oppure utilizzando il servizio di revisione della configurazione Dell Online First Article.
- Approvare l'Immagine e le successive revisioni dell'Immagine.
- Il Cliente si impegna a difendere, manlevare ed esonerare Dell da qualsiasi richiesta, rivendicazione o azione derivante da una qualsiasi indicazione del Cliente circa la configurazione dei Prodotti supportati da Dell che utilizzano Custom Image Service o dal mancato rispetto, da parte del Cliente, dei termini, delle condizioni e delle responsabilità stabilite nel presente Allegato del Servizio.
- Il Cliente conferma e accetta di essere il titolare del trattamento dei dati e l'esportatore di tutti i dati contenuti nell'hardware fisico, nelle unità, nelle macchine virtuali in hosting o in altri componenti forniti dal Cliente a Dell ("Soluzione di deployment del Cliente"), nel software di gestione dei sistemi utilizzato dal Cliente in relazione ai Servizi ("Software del Cliente") o 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, 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 dei Prodotti supportati e dei Servizi Dell. Dell non avrà l'obbligo di erogare 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 sostenuti 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.

## Requisiti del Servizio:

- Le Immagini devono essere fornite nel formato Windows Imaging (WIM) utilizzando Dell Image Assist o i set di strumenti Microsoft. Il Cliente deve rivolgersi al 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.
- I Custom Imaging Services sono disponibili per le Immagini create utilizzando i principali sistemi operativi (ad esempio, alcuni sistemi operativi Microsoft Windows non consumer e alcune varianti 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 configurazione/piattaforma hardware supportata specifica, deve acquistare un sistema di sviluppo per l'utilizzo durante la costruzione e il test dell'Immagine.

## Elementi non inclusi nei Custom Image Services:

- Fornitura o concessione in licenza di software, sistemi operativi o altri elementi di terze parti contenuti nell'Immagine.
- Installazione fisica di hardware o software non associati a questo 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.

## 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.

## Configuration Imaging Services opzionali

**CD/DVD/USB Image Restore Media.** Configuration Imaging Service è un modo pratico ed efficace per ottenere una copia della produzione finale dell'Immagine del Cliente che è attualmente installata sui nuovi Prodotti supportati. Questo Servizio può essere acquistato soltanto congiuntamente a un Progetto per i Configuration Services che include i Configuration Imaging Services. CD/DVD/USB Image Restore Media consente ai Clienti di ripristinare un Prodotto supportato allo stato di erogazione originale presso la sede del Cliente. Il supporto di ripristino dell'Immagine può essere utilizzato esclusivamente per ripristinare le immagini su Prodotti supportati e forniti da Dell congiuntamente a Configuration Imaging Service. L'immagine di ripristino non ripristina i dati dell'utente, la partizione dell'utilità Dell, né può essere aggiornata per includere altre modifiche o alterazioni effettuate a un'immagine una volta che l'immagine di ripristino è fornita al cliente. CD/DVD/USB Image Restore Media potrebbe non essere disponibile per tutti i sistemi operativi (ad esempio Linux). Contattare il SPOC per maggiori informazioni sulla disponibilità del supporto di ripristino dell'Immagine.

### Dell System Restore

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

Il menu e le schermate Dell System Restore sono disponibili soltanto in lingua inglese. Il Servizio può essere acquistato soltanto in combinazione con un Progetto per Configuration Service che include Configuration Imaging Service. Il servizio di ripristino dell'immagine è limitato alle specifiche dell'Immagine e qualsiasi dato o funzionalità non specificatamente incluso nell'Immagine al momento della produzione non verrà ripristinato, ad esempio dati dell'utente, partizione dell'utilità Dell o qualsiasi altra modifica o alterazione apportata a un'immagine dopo che il sistema è fornito al Cliente. In caso di danneggiamento della partizione nascosta, guasto del disco rigido o sostituzione necessaria, sarà necessaria un'altra soluzione di ripristino. Il ripristino del sistema Dell funziona con le immagini Microsoft Windows. Per esigenze più specifiche, contattare il SPOC.

### **Altri Dell Imaging Services**

Per informazioni relative ad altri Dell Custom Imaging Services (ad esempio, Dell Image Assist, Microsoft® Configuration Manager, Microsoft® Deployment Toolkit, VMware Workspace ONE®), contattare il SPOC.

## Allegato 2

### Ready Image

#### Panoramica del Servizio

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

#### Procedure del servizio e responsabilità Dell

Ready Image Service funziona insieme ad altri Servizi compatibili della presente Descrizione del Servizio e può essere acquistato su determinati Prodotti supportati.

#### Responsabilità del Cliente

Il Cliente si impegna a difendere, manlevare ed esonerare Dell da qualsiasi richiesta, rivendicazione o azione derivante da una qualsiasi indicazione del Cliente circa la configurazione dei Prodotti supportati che utilizzano Ready Image Service o dal mancato rispetto, da parte del Cliente, dei termini, delle condizioni e delle responsabilità stabilite nel presente Allegato del Servizio.

Il Cliente conferma e accetta di essere il titolare del trattamento dei dati e l'esportatore di tutti i dati contenuti nell'hardware fisico, nelle unità, nelle macchine virtuali in hosting o in altri componenti forniti dal Cliente a Dell ("Soluzione di deployment del Cliente"), nel software di gestione dei sistemi utilizzato dal Cliente in relazione ai Servizi ("Software del Cliente") o 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, 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 dei Prodotti supportati e dei Servizi Dell. Dell non avrà l'obbligo di erogare 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 sostenuti 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.

#### 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 all'interno del presente Allegato che consentono l'installazione dell'immagine.

## Servizi esclusi

Le seguenti attività sono escluse dal Servizio:

- Fornitura o concessione in licenza di software, sistemi operativi o altri elementi di terze parti contenuti in Ready Image.
- Installazione fisica di hardware o software non associati 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 3

### Connected Configuration

#### Panoramica del Servizio

Il Dell Connected Configuration service consente di inserire un'istanza del software di gestione del sistema 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.

#### 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, la crittografia e altre funzionalità di accesso e sicurezza, l'amministrazione basata su ruoli, Active Directory Discovery e altre configurazioni di rete, database e sicurezza. Il processo di deployment sarà limitato a un massimo di quattro (4) ore di tempo di elaborazione e dieci (10) minuti di supporto tecnico per l'avvio e il completamento della sequenza automatizzata delle attività per ogni dispositivo configurato. La capacità di evasione degli ordini verrà calcolata in base ai volumi unitari previsti e alle funzionalità della Soluzione di deployment del Cliente così come definito in collaborazione con Dell durante il processo di definizione dell'ambito. Si terrà conto del tempo medio di 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 di 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 per Connected Configuration Service non rientra materialmente nei requisiti prestabiliti per il completamento dell'erogazione del Servizio (tra cui, volumi di unità previsti, tempo medio di 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 o attività aggiuntive), Dell può modificare il prezzo e i tempi di completamento in base a tali variazioni.

Il Cliente conferma e accetta di essere il titolare del trattamento dei dati e l'esportatore di tutti i dati contenuti nell'hardware fisico, nelle unità, nelle macchine virtuali in hosting o in altri componenti forniti dal Cliente a Dell ("Soluzione di deployment del Cliente"), nel software di gestione dei sistemi utilizzato dal Cliente in relazione ai Servizi ("Software del Cliente") o 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, 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 dei Prodotti supportati e dei Servizi Dell. Dell non avrà l'obbligo di erogare 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 sostenuti 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.

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 Dell di qualsiasi Soluzione di deployment del Cliente o Software del Cliente. Tuttavia, qualsiasi Soluzione di deployment del Cliente con contratto di supporto o manutenzione Dell in corso di validità sarà coperta da Dell in conformità a tale contratto.
- Data Migration Services.
- Sviluppo di proprietà intellettuale creata esclusivamente e specificamente per il Cliente.
- Pre-provisioning dei dati degli asset dei sistemi client.
- Risoluzione di problemi o guasti della Soluzione di deployment del Cliente.
- Qualsiasi altra attività che non rientri tra quelle specificamente indicate nel presente Allegato del servizio.

## Responsabilità del Cliente di Connected Configuration Service e requisiti tecnici

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 da parte del Cliente richiesti dalle Responsabilità del Cliente in relazione a Connected Configuration Service possono comportare un ritardo nell'erogazione o impedire a Dell di erogare il Servizio.

Se un "Utente finale" del cliente si avvale di terze parti (ad 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 contenente i 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 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, 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 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 del sistema client previsti.
- Il Cliente dovrà fornire una (1) Soluzione di deployment configurata per ciascun Centro di configurazione Dell regionale in cui 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 sistema client.
  - Il Cliente è responsabile di quanto segue:
    - Configurazione dell'ambiente di avvio PXE.
    - Test/convalida delle piattaforme hardware client da acquistare. Prima di passare a nuove piattaforme hardware client, il Cliente deve acquistare nuove piattaforme senza servizi ed eseguire l'integrazione e il test dei nuovi modelli e pacchetti di driver all'interno della soluzione di deployment del sistema operativo del Cliente. Il sistema operativo deve essere 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 client 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 SPOC.
- Il Cliente è responsabile della fornitura e del mantenimento delle istruzioni operative per il deployment del sistema operativo client, comprese le operazioni necessarie per avviare il deployment del sistema operativo client, le istruzioni che identificano chiaramente quando il deployment del sistema operativo è stato completato, le procedure di arresto del sistema prima della spedizione e le operazioni di risoluzione dei problemi da intraprendere in caso di guasto durante il deployment dei sistemi client.
    - Le istruzioni di lavoro per il deployment del sistema operativo client devono includere indicazioni chiare e schermate per consentire ai tecnici presso le fabbriche Dell di avviare e verificare il completamento corretto del deployment.
    - La sequenza delle attività e le istruzioni 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 dei sistemi, nonché dell'installazione degli aggiornamenti dei driver e del sistema operativo e garantisce la disponibilità del contenuto richiesto per il deployment dei sistemi client sull'ambiente di gestione dei sistemi in hosting presso il Centro di configurazione Dell. Il Cliente è tenuto a utilizzare al meglio il proprio ambiente di gestione dei sistemi in hosting per i deployment dei sistemi client al fine di ridurre al minimo il traffico di rete e limitare i tempi di elaborazione 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 dei sistemi client, 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 interna che incidono sulla soluzione di deployment del sistema operativo client del Cliente.
    - Modifiche ai volumi di ordine previsti e/o al tempo necessario per il deployment dei sistemi client superiore alle 4 ore.
  - Il Cliente si impegna a difendere, manlevare ed esonerare Dell da qualsiasi richiesta, rivendicazione o azione derivante da una qualsiasi indicazione del Cliente circa la configurazione dei Prodotti supportati da Dell che utilizzano la connessione protetta e il Connected Configuration service o dal mancato rispetto, da parte del Cliente, dei termini, delle condizioni e delle responsabilità stabilite nella presente Descrizione 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 4

### Configure BIOS Settings

Configure BIOS Settings Service è un modo pratico ed efficiente per il Cliente di personalizzare le impostazioni di input/output di base (“BIOS”) standard 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.

#### Procedure del servizio e responsabilità Dell

Il processo per ciascun deployment che include le impostazioni del BIOS è il seguente:

- Il Cliente seleziona le impostazioni del BIOS collaborando con il SPOC per documentare e acquisire i propri requisiti tecnici nel documento delle specifiche tecniche.
- Il Cliente conferma l'accuratezza e verifica i requisiti nel documento delle specifiche tecniche.
- Dell sviluppa gli script per abilitare le impostazioni di fabbrica delle impostazioni del BIOS.
- Il processo di personalizzazione del BIOS è testato durante il processo di produzione in fabbrica.

#### Responsabilità del Cliente

- Testare e verificare che le impostazioni del BIOS richieste funzionino in linea con i requisiti del Cliente sul Prodotto supportato. **DELL DECLINA QUALSIASI RESPONSABILITÀ PER LA PERDITA O IL RIPRISTINO DI DATI O PROGRAMMI CORRELATI ALLE IMPOSTAZIONI BIOS PERSONALIZZATE.**
- Fornire qualsiasi ragionevole assistenza su sollecitazione Dell ai fini dell'ottenimento della licenza per l'esportazione necessaria a erogare il Servizio.
- Il Cliente conferma e accetta di essere il titolare del trattamento dei dati e l'esportatore di tutti i dati contenuti nell'hardware fisico, nelle unità, nelle macchine virtuali in hosting o in altri componenti forniti dal Cliente a Dell (“Soluzione di deployment del Cliente”), nel software di gestione dei sistemi utilizzato dal Cliente in relazione ai Servizi (“Software del Cliente”) o 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, 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 dei Prodotti supportati e dei Servizi Dell. Dell non avrà l'obbligo di erogare 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 sostenuti 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.

## Requisiti del Servizio

- Non tutte le impostazioni di configurazione del BIOS sono disponibili su tutti i Prodotti supportati. Il Cliente è tenuto a contattare il SPOC o il Team commerciale Dell per impostazioni particolari 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. Ovvero, l'utilizzo del servizio è l'unico modo per garantire impostazioni del BIOS coerenti.

## Elementi non inclusi nei Configure BIOS Settings Services:

- Fornitura o concessione in licenza di applicazioni software di terze parti.
- Installazione fisica di hardware o software non associati a 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 tranne quelle specificamente indicate nel presente Allegato del Servizio.

## Allegato 5

### Asset Tagging Service

#### Panoramica del Servizio

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

#### **Procedure del servizio e responsabilità Dell**

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

##### **Avvio del progetto**

- Se applicabile, 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.
- La posizione del codice asset sul sistema e/o sulla periferica, nonché i campi dei dati richiesti, è indicata nel Modulo delle specifiche tecniche.
  - La posizione/destinazione del codice asset dipende dalla piattaforma hardware e dal 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.
- Se applicabile, il Cliente convalida l'accuratezza e verifica i requisiti approvando e restituendo il Modulo delle specifiche tecniche a Dell.
- Il Cliente fornisce Prodotti di terze parti approvvigionati (ad esempio codici asset) a Dell, se richiesto.

##### **Sviluppo del progetto**

- Se applicabile, il Tecnico dei Configuration Services sviluppa il codice asset o la personalizzazione CMOS come documentato nel Modulo delle specifiche tecniche.
- Il Configuration Service - Asset Tagging Service viene testato nei processi di produzione.

##### **Completamento del progetto**

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

**Responsabilità del Cliente.** Il Cliente si impegna a:

- 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.
- Se applicabile, completare, verificare l'accuratezza, approvare e restituire il Modulo delle specifiche tecniche.
- Se applicabile, verificare che la posizione del codice asset, nonché i campi di dati richiesti siano inclusi nel Modulo delle specifiche tecniche.
- Se applicabile, fornire qualsiasi ragionevole assistenza su sollecitazione Dell ai fini dell'ottenimento della licenza per l'esportazione necessaria a erogare i Configuration Services.
- Valutare l'ordine di un'Unità di revisione per garantire che gli Asset Tagging Services soddisfino i requisiti del Cliente.
- Se applicabile, partecipare e offrire assistenza ragionevole al procurement Dell al fine di fornire volumi adeguati di Prodotti di terze parti approvvigionati (di proprietà del Cliente) a Dell per completare gli ordini dei Prodotti supportati.

- Il Cliente conferma e accetta di essere il titolare del trattamento dei dati e l'esportatore di tutti i dati contenuti nell'hardware fisico, nelle unità, nelle macchine virtuali in hosting o in altri componenti forniti dal Cliente a Dell ("Soluzione di deployment del Cliente"), nel software di gestione dei sistemi utilizzato dal Cliente in relazione ai Servizi ("Software del Cliente") o 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, 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 dei Prodotti supportati e dei Servizi Dell. Dell non avrà l'obbligo di erogare 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 sostenuti 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.

## Requisiti di Asset Tagging Service:

- I codici asset generati da Dell sono stampati con inchiostro nero. La stampa a colori non è disponibile. Sono disponibili i seguenti codici asset generati da Dell:

### Americhe:

1. Codici grandi 5 x 5 pollici su carta bianca opaca da apporre esternamente a una confezione del sistema.
2. Codici medi 1,5 x 3 pollici su poliestere platino opaco da apporre su un sistema o una periferica.
3. Codici piccoli 1 x 2 pollici su poliestere bianco lucido da apporre su un sistema o una periferica.

### Europa, Medio Oriente, Africa (EMEA):

1. Codici grandi 127 mm x 80 mm su carta bianca opaca da apporre esternamente a una confezione del sistema.
2. Codici medi 70 mm x 38 mm su poliestere platino opaco da apporre su un sistema o una periferica.
3. Codici piccoli 50 mm x 25 mm su poliestere bianco lucido da apporre su un sistema o una periferica.

### Asia Pacifico, Giappone (APJ):

1. Codici grandi 127 mm x 76,2 mm su poliestere bianco lucido da apporre esternamente a una confezione del sistema.
2. Codici medi 38,1 mm x 50,8 mm e codici personalizzati 50,8 mm x 76,2 mm su poliestere bianco lucido da apporre su un sistema o una periferica.
3. Codici piccoli 50,8 mm x 25,4 mm su poliestere bianco lucido da apporre su un sistema o una periferica.

Cina:

1. Codici grandi 76,2 mm x 50 mm su poliestere bianco lucido da apporre esternamente a una confezione del sistema.
  2. Codici medi 76,2 mm x 38,1 mm su poliestere bianco lucido da apporre su un sistema o una periferica.
  3. Codici piccoli 50,8 mm x 25,4 mm su poliestere bianco lucido da apporre su un sistema o una periferica.
- I codici asset forniti dal Cliente (approvvigionati) devono essere prestampati, includere la perforazione per la separazione dei codici singoli e in alcune regioni (ad esempio, EMEA e APJ) devono includere un codice a barre. È necessario verificare con il SPOC i requisiti e le restrizioni locali sui codici asset forniti dal Cliente.

### Non inclusi negli Asset Tagging Services:

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

# Allegato 6

## Asset Reporting Services

### Panoramica del Servizio

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

#### **Procedure del servizio e responsabilità Dell**

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

##### **Avvio del progetto**

- 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.
- Il Cliente ne conferma l'accuratezza e verifica i requisiti approvando e rinviando il Modulo a Dell.

##### **Sviluppo del progetto**

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

##### **Completamento del progetto**

- Il progetto supporta ordini di grandi volumi.

### **Responsabilità del Cliente.** Il Cliente si impegna a:

- Fornire un indirizzo e-mail a cui sarà trasmesso il report.
- Se applicabile, completare, verificare l'accuratezza, approvare e restituire il Modulo delle specifiche tecniche.
- Se applicabile, fornire qualsiasi ragionevole assistenza su sollecitazione Dell ai fini dell'ottenimento della licenza per l'esportazione necessaria a erogare i Servizi.
- Garantire che Asset Reporting Service sia conforme ai requisiti del Cliente.
- Il Cliente conferma e accetta di essere il titolare del trattamento dei dati e l'esportatore di tutti i dati contenuti nell'hardware fisico, nelle unità, nelle macchine virtuali in hosting o in altri componenti forniti dal Cliente a Dell (“Soluzione di deployment del Cliente”), nel software di gestione dei sistemi utilizzato dal Cliente in relazione ai Servizi (“Software del Cliente”) o 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, 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 dei Prodotti supportati e dei Servizi Dell. Dell non avrà l'obbligo di erogare 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 sostenuti 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.

### Requisiti del Servizio:

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

### Elementi non inclusi negli Asset Reporting Services:

- Fornitura o concessione in licenza di applicazioni software di terze parti.
- Installazione fisica di hardware o software.
- Stampa dei codici asset o tutte le attività diverse da quelle specificamente indicate nel presente Allegato del Servizio.

## Allegato 7

### Ship Box Label

#### Panoramica del Servizio

Ship Box Label Service ("Ship Box Label") offre al Cliente un metodo per applicare un codice stampato con dati personalizzati ("Ship Box Label") sulla confezione di spedizione. Questo Servizio offre al cliente la possibilità di personalizzare una Ship Box Label rendendola più adatta alle proprie esigenze specifiche.

I componenti personalizzabili di una Ship Box Label sono soggetti a modifiche, ma possono includere l'aggiunta di contenuti proprietari o delle informazioni sul sistema o sull'ordine del Cliente generalmente disponibili dai sistemi informativi Dell di supporto (ad esempio, dimensioni HDD, RAM, processore, numero di modello, numero dell'ordine d'acquisto del Cliente, data di spedizione, numero asset, codice di matricola).

#### **Procedure del Servizio:**

Il processo per questo Servizio è il seguente:

- Il Cliente seleziona un'opzione fissa che include una Ship Box Label preselezionata al momento dell'ordine, oppure
- Il Cliente seleziona le opzioni disponibili di campi e layout collaborando con un SPOC Dell per documentare e acquisire i propri requisiti tecnici nel Modulo delle specifiche tecniche.
- Il Cliente ne conferma l'accuratezza e verifica i requisiti approvando e rinviando il Modulo a Dell.

#### **Responsabilità del Cliente:**

Il Cliente si impegna a:

- Fornire i dati sul contenuto proprietario della Ship Box Label.
- Completare, verificare l'accuratezza, approvare e restituire il Modulo delle specifiche tecniche.
- Approvare qualsiasi modello per iscritto prima dell'invio a Dell per la produzione.
- Il Cliente conferma e accetta di essere il titolare del trattamento dei dati e l'esportatore di tutti i dati contenuti nell'hardware fisico, nelle unità, nelle macchine virtuali in hosting o in altri componenti forniti dal Cliente a Dell ("Soluzione di deployment del Cliente"), nel software di gestione dei sistemi utilizzato dal Cliente in relazione ai Servizi ("Software del Cliente") o 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, 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 dei Prodotti supportati e dei Servizi Dell. Dell non avrà l'obbligo di erogare 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 sostenuti 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.

### Requisiti del Servizio:

- 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.

### Elementi non inclusi negli Ship Box Label Services:

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

## Allegato 8

### Onsite PC Installation

Il presente Servizio prevede l'installazione e la connettività on-site di un nuovo Sistema client (PC acquistato dall'elenco di Prodotti supportati dell'utente) o del Sistema legacy (il PC esistente del Cliente sostituito dal nuovo Sistema client) ("Onsite PC Installation") come indicato più nello specifico nel presente Allegato.

#### **Piano e programma di deployment**

Dell raccoglierà dal Cliente le informazioni sulla sede e sulla pianificazione. A seconda dei casi, Dell raccoglierà anche i dati pertinenti in base al deployment sul Sistema legacy per pianificare l'erogazione del servizio. Questa operazione può essere eseguita tramite telefono, e-mail o utilizzando gli strumenti di deployment Dell. Per ognuna delle sedi di deployment del Cliente, il Cliente si impegna a garantire che tutte le informazioni critiche specifiche di ciascuna sede vengano fornite a Dell prima di iniziare l'Assistenza on-site. Il Cliente si impegna a informare immediatamente Dell di eventuali conflitti per fissare definitivamente la data di installazione prevista.

### Funzionalità di installazione client on-site

#### **Installazione del Sistema client**

- Disimballaggio del nuovo Sistema client dalle scatole di spedizione e ispezione dei componenti per verificare che non presentino danni.
- Organizzazione e connessione delle periferiche del Sistema client (ad esempio, monitor, tastiere, alimentatori, mouse, ecc.).
- Connessione del Sistema client alle fonti di alimentazione e di rete del Cliente.
- Spostamento di 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 che venga ripristinata la sua condizione originaria.

#### **Connettività per il Sistema client**

- Avvio del nuovo sistema client e verifica della connessione di rete dei dispositivi collegati alla rete del Cliente.
- Accesso al nuovo Sistema client utilizzando ID utente e password fornite 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):
  - La riconnessione o l'installazione di nuove periferiche esterne nel Sistema client e la configurazione per l'utilizzo. Quando richiesto, Dell caricherà i driver forniti dal Cliente ed eseguirà un semplice test concordato per la funzionalità (ad esempio, stampare una pagina di prova).
  - Completamento di un dominio di base tramite l'interfaccia nativa di Windows.
  - Aggiunta del Sistema client al gruppo di lavoro. Il Sistema client può essere aggiunto al container predefinito all'interno di Active Directory.
  - Completamento dell'iscrizione aziendale
  - Configurazione dell'indirizzo IP.
  - Configurazione dell'account e-mail o online.
  - Configurazione della connessione Remote Desktop.
  - Mapping delle stampanti di rete al nuovo Sistema client.
  - Ripristino della condivisione di file di rete.
  - Un breve orientamento di base sulle funzioni principali del nuovo Sistema client.

**Disinstallazione del Sistema legacy** (se applicabile e quando il tecnico è ancora in sede).

- Scollegamento dei componenti dell'hardware, del cavo di rete e del cavo di alimentazione del Sistema legacy del Cliente.
- Posizionamento dei componenti del Sistema legacy nelle confezioni utilizzando i materiali di imballaggio del nuovo Sistema client o altri materiali forniti dal Cliente.
- Spostamento del Sistema legacy in uno store on-site o in una nuova sede dell'utente finale nell'edificio in cui è stato effettuato il deployment secondo quanto indicato dal Cliente.

## Servizi corrispondenti

Onsite PC (Client) Installation Service può essere acquistato con:

- End User Scheduling (Allegato 9)
- Offsite Trash Removal (Allegato 10)
- Onsite Additional Technician Time (Allegato 11)
- Onsite Data Migration (Allegato 12)
- Onsite Application Installation (Allegato 13)

## Requisiti del Servizio

Per l'esecuzione del Servizio, devono essere soddisfatte le seguenti condizioni:

- Il Cliente deve acquistare un singolo "Onsite PC Installation Service" per ciascun Sistema client da installare.
- Tutti i sistemi di un ordine devono essere programmati insieme nell'ambito di un singolo evento. Delle si impegnerà in modo adeguato per massimizzare la quantità di Servizi erogati presso ogni Sede del Cliente situata a una distanza ragionevole all'interno dello stesso edificio e ridurre al minimo il numero delle visite a ogni Sede del Cliente.
- La postazione di assistenza deve essere facilmente accessibile con il veicolo e senza l'uso di strumenti o apparecchiature speciali.
- La disinstallazione del Sistema legacy richiede l'installazione concomitante del nuovo Sistema client.
- Il Cliente deve individuare il Sistema client all'interno dell'edificio in cui deve essere installato prima dell'erogazione del Servizio. Il Cliente deve fornire a Dell la posizione esatta di ciascun Sistema client.
- Il Sistema legacy deve essere disponibile e pienamente operativo affinché possano essere erogati su di esso eventuali Servizi.
- Il Cliente deve disporre di un telefono e di un accesso a Internet affidabile.
- Se il Cliente ha acquistato "Onsite Data Migration Service" (Allegato 12), la pianificazione della migrazione con i servizi di installazione sarà coordinata nell'ambito dello stesso progetto e, laddove possibile, utilizzando lo stesso tecnico in sede.
- Il Sistema client deve avere il sistema operativo precaricato o già installato.

## Servizi esclusi

- Configurazione di una nuova rete.
- Trasporto del sistema tra le sedi o qualsiasi altro tipo di servizio logistico. Se necessario, il Cliente può acquistare Il tempo tecnico aggiuntivo in sede (Allegato 11).
- Rimozione off-site e/o riciclo del Sistema legacy. Se necessario, il Cliente può acquistare Offsite Trash Removal (Allegato 10).
- Aggiunta di unità organizzative specifiche in Active Directory; i computer verranno aggiunti al container di computer predefinito.
- Fornitura o esecuzione di script personalizzati per aggiungere domini.
- Risoluzione dei problemi associati al processo di aggiunta di domini nativo di Windows.
- Installazione o configurazione di Active Directory.
- Installazione di punti vendita/registratori di cassa.

- Più visite di tecnici per Onsite PC Installation Service acquistato.
- Installazione di hardware su superfici o dispositivi periferici che richiedono strumenti o più tecnici simultaneamente.
- Qualsiasi backup o recupero di dati, incluso il ripristino di emergenza.
- Qualsiasi migrazione dei dati. Se necessario, il Cliente può acquistare "Onsite Data Migration Service" (Allegato 12).
- Migrazione dei dati in un evento separato dall'evento Onsite PC Installation Service corrispondente.
- 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 per gli account utente a domini alternativi.
- Programmazione 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 aziendali.
- Tutte le attività diverse da quelle specificamente indicate nel presente Allegato 8 del Servizio.

## Responsabilità del Cliente

Il Cliente accetta di assumersi le seguenti responsabilità specifiche:

- Per ciascuna sede di deployment del Cliente, fornire a Dell tutte le informazioni critiche specifiche per ciascuna sede prima che Dell inizi l'erogazione dell'Assistenza on-site.
- 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 in loco, creare un account di dominio e oggetti computer (se necessario prima di aggiungere il Sistema client al dominio) all'interno di Active Directory per consentire l'aggiunta al dominio prima della data di deployment prevista.
- Fornire le credenziali dell'account di dominio ai tecnici Dell 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.
- Assicurarsi che il Sistema legacy sia disponibile e pienamente operativo affinché possano essere erogati su di esso eventuali Servizi.
- Acquistare Servizi aggiuntivi, se richiesto dal Cliente. Consultare i Servizi corrispondenti.
- Creare e fornire i dettagli di programmazione di tutte le risorse necessarie per il Servizio, inclusa la pianificazione dell'installazione degli utenti finali.
- Assegnare un coordinatore della sede per ciascuna sede del Cliente.
- Fornire i requisiti (ad esempio, indirizzi e orari di installazione disponibili ai fini della programmazione) e i dati tecnici necessari per il Servizio tramite l'ispezione della sede.
- Assicurarsi che tutte le risorse del Cliente necessarie 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 aree di parcheggio sicure e appropriate, 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 residenziale, deve essere sempre presente una persona adulta durante l'erogazione del Servizio.
- Fornire l'accettazione della sede al termine dell'erogazione dei servizi.

- Fornire a Dell i diritti amministrativi locali necessari per l'erogazione del Servizio.
- Il Sistema legacy deve essere disponibile e pienamente operativo affinché possano essere erogati su di esso eventuali servizi.
- La rete del Cliente soddisfa uno standard minimo di sottoreti Ethernet commutate da 100 Mbps e fornisce un throughput di 5-10 Mbps nel Sistema client.
- Mantenere un'infrastruttura di rete stabile in tutte le sedi del Cliente.
- Assicurarci che il Sistema client sia collegato a una rete locale e che disponga di un accesso a Internet stabile e affidabile.
- Il Cliente conferma e accetta di essere il titolare del trattamento dei dati e l'esportatore di tutti i dati contenuti nell'hardware fisico, nelle unità, nelle macchine virtuali in hosting o in altri componenti forniti dal Cliente a Dell ("Soluzione di deployment del Cliente"), nel software di gestione dei sistemi utilizzato dal Cliente in relazione ai Servizi ("Software del Cliente") o 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, 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 dei Prodotti supportati e dei Servizi Dell. Dell non avrà l'obbligo di erogare 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 sostenuti 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.

## Termini e condizioni aggiuntivi

- I ritardi causati dal Cliente che impediscono l'erogazione di Onsite Client Installation Service durante la presenza del tecnico on-site possono essere soggetti a costi aggiuntivi. Potrebbero essere applicati costi aggiuntivi per eventuali richieste effettuate direttamente ai tecnici on-site per attività aggiuntive.
- I Clienti possono personalizzare le istruzioni standard o fornire la propria serie di istruzioni che definisce 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.

## Allegato 9

### Onsite End User Scheduling

Se un cliente acquista End User Scheduling Service, Dell aiuterà il Cliente nel coordinamento tra le persone che ricevono un nuovo dispositivo (Utente finale) e il tecnico on-site responsabile dell'erogazione del servizio di installazione.

Il Servizio deve essere acquistato in combinazione con Onsite PC Installation (1 per dispositivo).

#### Responsabilità Dell

- Dell elaborerà una pianificazione per ciascun Utente finale per giorno e per posizione dell'installazione pianificata e incorporata nel Piano di deployment concordato da Dell e dal Cliente.
- Dell invierà una notifica a ciascun Utente finale tramite e-mail per il giorno o la data pianificata e invierà tramite e-mail i promemoria dell'imminente deployment in base al Piano di deployment.
- In misura ragionevole, Dell aggiornerà la pianificazione per ogni Utente finale, incluso il giorno e la posizione dell'installazione pianificata, in base alle richieste di ripianificazione provenienti dall'Utente finale.
- Dell si coordinerà con i tecnici on-site per rispettare il giorno pianificato per l'installazione.
- Dell fornirà un elenco degli Utenti finali che non hanno confermato il loro appuntamento al contatto designato del Cliente secondo necessità.

#### Responsabilità del Cliente

Sarà responsabilità del Cliente:

- Il Cliente deve nominare almeno un contatto che agisca da contatto designato per la pianificazione del deployment, preferibilmente on-premise.
- È necessario fornire le informazioni di contatto dell'Utente finale, incluse a titolo esemplificativo; nome, numero di telefono e indirizzo e-mail utilizzando il modello Excel (fornito dal SPOC Dell) per incorporarlo nel piano di deployment.
- Il Cliente deve comunicare agli Utenti finali che Dell li contatterà per pianificare il deployment prima che Dell tenti di programmare le installazioni.
- Il responsabile designato dal Cliente deve comunicare eventuali richieste di ripianificazione a Dell.
- Il Cliente deve collaborare con Dell per coordinare l'installazione con eventuali Utenti finali che non rispondano ai tentativi Dell di pianificare l'installazione.
- Una volta finalizzate le pianificazioni del deployment e degli Utenti finali, il cliente è responsabile di garantire la disponibilità dell'Utente finale o di identificare un Utente finale alternativo se quello pianificato non è disponibile.
- Il Cliente deve acquistare il presente Servizio in combinazione con Onsite PC Installation (1 per dispositivo).
- Il Cliente conferma e accetta di essere il titolare del trattamento dei dati e l'esportatore di tutti i dati contenuti nell'hardware fisico, nelle unità, nelle macchine virtuali in hosting o in altri componenti forniti dal Cliente a Dell ("Soluzione di deployment del Cliente"), nel software di gestione dei sistemi utilizzato dal Cliente in relazione ai Servizi ("Software del Cliente") o 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, 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 dei Prodotti supportati e dei Servizi Dell. Dell non avrà l'obbligo di erogare 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 sostenuti 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.

### Altre disposizioni

- La pianificazione degli Utenti finali verrà considerata finalizzata 8 giorni prima del giorno pianificato.
- È possibile che vengano addebitati costi per le modifiche alla pianificazione richieste con un preavviso inferiore a 7 giorni. Se Dell non è in grado di soddisfare le modifiche alla pianificazione richieste, potrebbero essere applicate ulteriori spese di riprogrammazione o annullamento.
- Potrebbe non essere possibile soddisfare le richieste di ripianificazione effettuate con meno di 5 giorni di anticipo.
- Potrebbero essere addebitati costi aggiuntivi per gli Utenti finali che non sono disponibili il giorno pianificato per l'installazione.
- I Clienti potrebbero richiedere di assegnare priorità agli Utenti finali.
- Una volta finalizzate le pianificazioni, le revisioni richieste, le ripianificazioni o le modifiche apportate al Piano di deployment potrebbero comportare costi aggiuntivi per il Cliente.
- I tecnici Dell faranno tutto il possibile per mantenere la pianificazione comunicata; tuttavia, in caso di circostanze impreviste, Dell si riserva il diritto di modificare la pianificazione.
- Non disponibile per i dispositivi thin client.

### Servizi esclusi

- Pianificazione di un Utente finale a un'ora specifica del giorno.
- Telefono come metodo di contatto principale dell'Utente finale; il telefono potrà essere utilizzato per contattare determinati Utenti finali a discrezione Dell.
- Le risorse di pianificazione on-site e i tecnici dell'installazione non sono responsabili del mantenimento o dell'aggiornamento delle pianificazioni.
- Tutte le attività diverse da quelle specificamente indicate nel presente Allegato del Servizio.

## Allegato 10

### Offsite Trash Removal

Se un Cliente acquista Offsite Trash Removal Service, Dell rimuoverà l'imballaggio e il materiale dei sistemi e le periferiche da implementare. Questo Servizio non include la rimozione dei sistemi da sostituire (i "Sistemi legacy"). Il servizio deve essere erogato in combinazione con gli Onsite Installation Services.

Il Cliente deve acquistare il presente Servizio in combinazione con Onsite PC Installation (1 per dispositivo).

#### Responsabilità del Cliente

Il Cliente deve fornire a Dell un preavviso qualora abbia la necessità di conservare l'imballaggio.

Fornire a Dell tutti i requisiti specifici per la rimozione dei rifiuti sul modo in cui l'imballaggio viene rimosso dalla struttura del Cliente.

Il Cliente conferma e accetta di essere il titolare del trattamento dei dati e l'esportatore di tutti i dati contenuti nell'hardware fisico, nelle unità, nelle macchine virtuali in hosting o in altri componenti forniti dal Cliente a Dell ("Soluzione di deployment del Cliente"), nel software di gestione dei sistemi utilizzato dal Cliente in relazione ai Servizi ("Software del Cliente") o 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, 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 dei Prodotti supportati e dei Servizi Dell. Dell non avrà l'obbligo di erogare 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 sostenuti 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

Dell non smaltirà i sistemi o le periferiche legacy.

## Allegato 11

### Onsite Additional Technician Time

Questa opzione del Servizio fornisce al Cliente ulteriore tempo del tecnico nell'ambito di Onsite PC Installation Service ("Onsite Additional Technician Time") come indicato più nello specifico nel presente Allegato 11. Il tempo del tecnico è legato a un PC specifico.

#### Funzionalità di Onsite Additional Technician Time

- Tecnico incaricato di eseguire l'attività di deployment del client diretta dal Cliente per un periodo di tempo predeterminato (ad esempio, supporto post-installazione in sede).
- Il tempo aggiuntivo del tecnico verrà fornito con lo stesso livello di competenze utilizzato in Onsite PC Installation Service.
- Onsite Additional Technician Time viene definito come un'ora aggiuntiva al tempo di un tecnico.
- Per le attività basate su unità (confezione, vincolate).

"Onsite Additional Technician Time" può essere utilizzato per coprire quanto segue:

- Installazione del monitor.
- Allestimento.
- Installazione della periferica.
- Configurazione di PC e monitor.
- Domande del Cliente relative all'installazione.

#### Servizi corrispondenti

Il Cliente deve acquistare il presente Servizio in combinazione con Onsite PC Installation (1 per dispositivo).

#### Requisiti del Servizio

Per l'esecuzione del Servizio, devono essere soddisfatte le seguenti condizioni:

Il Cliente deve acquistare il presente Servizio in combinazione con Onsite PC Installation (1 per dispositivo). La pianificazione di Onsite Additional Technician Time sarà contigua a Onsite PC Installation Service per il sistema con cui è stato acquistato, in un'unica sede di deployment, e deve avvenire nello stesso giorno lavorativo.

#### Servizi esclusi

- Attività non relative al deployment client o qualsiasi Servizio che un tecnico di deployment client non è qualificato a erogare.
- Fornitura di qualsiasi software o hardware.
- Tutte le attività diverse da quelle specificamente indicate nel presente Allegato 11 del Servizio.

#### Responsabilità del Cliente

Il Cliente accetta di assumersi le seguenti responsabilità specifiche:

- Rivedere i Servizi desiderati durante la revisione del servizio con il rappresentante designato Dell.
- Fornire istruzioni dettagliate al tecnico Dell una volta presso la sede del Cliente.
- Mantenere le attività secondo l'intervallo di tempo assegnato da Onsite Additional Technician Time.

- Il Cliente conferma e accetta di essere il titolare del trattamento dei dati e l'esportatore di tutti i dati contenuti nell'hardware fisico, nelle unità, nelle macchine virtuali in hosting o in altri componenti forniti dal Cliente a Dell ("Soluzione di deployment del Cliente"), nel software di gestione dei sistemi utilizzato dal Cliente in relazione ai Servizi ("Software del Cliente") o 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, 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 dei Prodotti supportati e dei Servizi Dell. Dell non avrà l'obbligo di erogare 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 sostenuti 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.

## Allegato 12

### Onsite Data Migration

#### Panoramica del Servizio

Onsite Data Migration Service fornisce la migrazione dei dati dal Sistema legacy (un computer locale esistente) a un nuovo Prodotto supportato Dell (il "Data Migration Service" o i "Data Migration Services") come indicato più nel dettaglio nel presente Allegato del Servizio. Questo Servizio viene erogato durante e in coordinamento con il processo di installazione di un nuovo sistema.

#### Funzionalità di Data Migration Service

- Acquisizione dei dati e delle impostazioni dell'utente da ciascun sistema del Cliente che viene sostituito dal Prodotto supportato (il "Sistema legacy") in base ai requisiti definiti durante l'ispezione della sede.
- Migrazione dei dati associati ai profili utente di dominio sui nuovi Prodotti supportati.
- 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.
- Al termine della migrazione, il tecnico Dell confermerà e/o segnalerà l'integrità della migrazione.

#### Requisiti del Servizio

- Il Cliente deve acquistare il presente Servizio in combinazione con Onsite PC Installation (Allegato 8) (1 per dispositivo).
- I Data Migration Services devono essere erogati in combinazione con Onsite PC Installation Service.
- I Data Migration Services saranno erogati da Dell utilizzando lo strumento di migrazione dei dati.
- Il programma dei servizi di migrazione e di installazione deve essere coordinato all'interno dell'ambito dello stesso progetto e utilizzando il personale Dell on-site.
- Durante l'installazione di più PC, i tecnici dovranno effettuare la migrazione dei dati su più PC simultaneamente.
- Dell presuppone che non vi siano fattori che limitino la velocità di trasferimento dal Sistema legacy al sistema sostitutivo tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:
  - 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 alla velocità 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).

## Servizi esclusi

- Trasferimento di più di 100 GB di dati se erogati in combinazione con un evento di installazione del sistema on-site.
- Migrazione dei dati con strumenti diversi da quelli indicati da Dell per l'erogazione del Servizio da parte del personale Dell e per il rispetto degli obblighi 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.
- Recupero di dati, incluso il ripristino di emergenza.
- Programmazione separata dei servizi di migrazione e di installazione.
- Trasferimento di applicazioni o scripting per l'installazione di applicazioni nel sistema.
- Lo strumento non sposta/copia applicazioni o software.
- Tutte le attività correlate alla risoluzione dei problemi o alla configurazione dell'infrastruttura di rete.
- Qualsiasi attività diversa da quelle specificamente indicate nella presente descrizione delle funzionalità di Data Migration Service dell'Allegato 12.

## Responsabilità del Cliente

Sarà responsabilità del Cliente:

- Rispettare le responsabilità del Cliente relative a Onsite PC Installation Service (Allegato 8).
- Se richiesto, il Cliente dovrà fornire supporti USB 3.x/esterni per il trasferimento dei dati.
- La capacità Dell di erogare il Servizio rispettando l'ambito e il programma è strettamente connessa alle reazioni tempestive del Cliente in merito a decisioni critiche, informazioni indispensabili e approvazioni. Il Cliente deve essere consapevole delle sue responsabilità relativamente a risposte puntuali alle richieste Dell in merito a indicazioni, informazioni, approvazioni e decisioni necessarie a Dell per erogare questo Servizio.
- Il Cliente si impegna a garantire una comunicazione puntuale con Dell, incluse le domande o le richieste associate all'ambito. Il Cliente è tenuto a fornire un elenco di contatti principali all'avvio del progetto per la collaborazione con Dell. Questi contatti principali saranno responsabili della comunicazione e dei risultati finali della gestione dei progetti insieme a Dell.
- Il Cliente deve fornire accesso puntuale a tutti i punti di contatto tecnici e aziendali richiesti per tutti gli aspetti associati all'ambito del Servizio. I referenti principali partecipano ai meeting e sono responsabili di garantire decisioni puntuali e di fornire le informazioni in base alle necessità Dell per l'erogazione del Servizio.
- Qualsiasi correzione richiesta per l'ambiente dell'array di storage esistente è responsabilità del Cliente, tranne quelle che interessano le piattaforme di storage supportate da Dell coperte da garanzie di assistenza valide.
- Il Cliente è responsabile della configurazione dell'array di storage esistente, salvo laddove diversamente specificato nel Servizio.
- Il Cliente ha la responsabilità di riportare l'applicazione a uno stato produttivo al termine della migrazione offline.
- Il Cliente è responsabile dell'arresto delle applicazioni host/server prima dell'inizio della migrazione dei dati offline.
- Il Sistema legacy deve essere disponibile e pienamente operativo affinché possano essere erogati su di esso eventuali Servizi.
- Il Cliente si impegna a fornire tutti i dati relativi al deployment sul Sistema legacy per pianificare l'esecuzione del servizio. Questa operazione può essere eseguita tramite telefono, e-mail o utilizzando gli strumenti di deployment Dell. Il Cliente fornirà inoltre le informazioni sulla sede e (a seconda dei casi) sulla programmazione per ciascuna delle sedi di deployment del Cliente al fine di garantire che tutti i dettagli critici specifici della sede vengano forniti a Dell prima dell'erogazione dei Servizi.

## Termini e condizioni aggiuntivi

- 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.
- 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.
- 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 propri supporti USB/esterni.
- Il Cliente conferma e accetta di essere il titolare del trattamento dei dati e l'esportatore di tutti i dati contenuti nell'hardware fisico, nelle unità, nelle macchine virtuali in hosting o in altri componenti forniti dal Cliente a Dell ("Soluzione di deployment del Cliente"), nel software di gestione dei sistemi utilizzato dal Cliente in relazione ai Servizi ("Software del Cliente") o 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, 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 dei Prodotti supportati e dei Servizi Dell. Dell non avrà l'obbligo di erogare 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 sostenuti 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.

## Allegato 13

### Onsite Application Installation

Se un cliente acquista Onsite Application Installation, Dell garantisce al Cliente l'assistenza all'installazione per un massimo di cinque (5) applicazioni software sicure o alla modifica delle impostazioni del sistema operativo selezionate in relazione alla relativa installazione dei nuovi Prodotti supportati. L'installazione delle applicazioni dovrà svolgersi in loco durante il deployment dei nuovi asset.

Dell si impegna a collaborare con il Cliente per documentare e acquisire i requisiti di installazione delle applicazioni del Cliente attraverso le istruzioni di lavoro (via e-mail al SPOC). Il Cliente conferma l'accuratezza e verifica i requisiti esaminandoli e approvandoli tramite e-mail dal SPOC.

#### Responsabilità del Cliente

Sarà responsabilità del Cliente:

- Fornire lo script, USB o CD/DVD necessari per eseguire l'installazione dell'applicazione.
- Creare, testare e verificare che le impostazioni dell'applicazione software e il sistema operativo operino in linea con le esigenze del Cliente e le piattaforme hardware supportate che lo stesso acquisterà.
- Completare, convalidare l'accuratezza e verificare i requisiti esaminando e approvando le istruzioni di lavoro tramite e-mail con il SPOC.
- Eventuali licenze e il numero adeguato di supporti di installazione e istruzioni di installazione verranno forniti dai tecnici Dell al momento dell'arrivo.
- Il Cliente dispone di tutte le licenze necessarie e utilizza i diritti relativi al software che è stato installato - Dell non confermerà la conformità.
- Dell deve essere in grado di sfruttare la rete del Cliente per l'erogazione dei Servizi se richiesto per l'installazione dell'applicazione.
- Per il carico applicativo, sono disponibili le sottoreti Ethernet Base-T standard commutate da 100 MB e il throughput a 5-10 Mb/s della 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.
- L'infrastruttura di rete è stabile su tutte le sedi del Cliente.
- Il Cliente garantisce che tutte le applicazioni software sono certificate, operative e compatibili con la nuova configurazione del Sistema Client e del sistema operativo.
- Il Cliente deve acquistare il presente Servizio in combinazione con Onsite PC Installation (1 per dispositivo).
- Il Cliente conferma e accetta di essere il titolare del trattamento dei dati e l'esportatore di tutti i dati contenuti nell'hardware fisico, nelle unità, nelle macchine virtuali in hosting o in altri componenti forniti dal Cliente a Dell ("Soluzione di deployment del Cliente"), nel software di gestione dei sistemi utilizzato dal Cliente in relazione ai Servizi ("Software del Cliente") o 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, 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 dei Prodotti

supportati e dei Servizi Dell. Dell non avrà l'obbligo di erogare 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 sostenuti 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.

## Limitazioni del Servizio

- I sistemi operativi dei computer desktop/notebook possono essere Microsoft Windows 7, Windows 8 o Windows 10 [o versione successiva applicabile].
- Il sistema operativo è 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 con Onsite PC Installation Service per il sistema con cui sono state acquistate (Onsite PC Installation - Allegato 8), presso un'unica sede di deployment e devono avvenire nello stesso giorno lavorativo. Eventuali installazioni di applicazioni non utilizzate non potranno essere accreditate, rimborsate né trasferite.
- Non disponibile per i dispositivi thin client.
- Dell non effettuerà più di 3 tentativi per installare le applicazioni software.

## Allegato 14

### Remote PC Installation

#### Panoramica dei servizi

Remote PC Installation Service fornisce assistenza remota per l'installazione e la connettività di un nuovo Sistema client (PC acquistato dall'elenco di Prodotti supportati Dell) o del Sistema legacy (il PC esistente del Cliente sostituito dal nuovo Sistema client) e, se applicabile, delle periferiche collaterali, nonché il trasferimento dei file e delle impostazioni di sistema dell'utente finale e l'installazione del software fornito dal Cliente ("Remote PC Installation"), se incluso anche nella fattura del Cliente.

#### **Servizi corrispondenti**

- Remote Data Migration
- Remote App Installation

#### **Revisione dei Servizi**

Dell si impegna a collaborare con il Cliente per esaminare l'ambito dei Servizi acquistati. A seconda dei casi, Dell raccoglierà anche i dati pertinenti in base al deployment sul 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 si impegna inoltre a raccogliere informazioni sulla sede e (a seconda dei casi) sulla programmazione per ciascuna sede di deployment del Cliente, al fine di garantire che tutti i dettagli critici specifici della sede vengano forniti a Dell prima dell'erogazione dei Servizi.

#### Funzionalità di Remote PC Installation

##### **Assistenza per l'installazione del Sistema client**

- Indicazioni da remoto per disimballare il nuovo Sistema client dalle scatole di spedizione e ispezionare i componenti per verificare che non presentino danni.
- Assistenza al Cliente per il collegamento delle periferiche del Sistema client (ad esempio, monitor, tastiere, alimentatori, mouse, ecc.).
- Assistenza al Cliente per il collegamento del Sistema client alle fonti di alimentazione e di rete del Cliente.

##### **Assistenza per la connettività del Sistema client**

- Assistenza per avviare il nuovo Sistema client e verificare la connessione di rete dei dispositivi collegati alla rete del Cliente.
- Assistenza per accedere al nuovo sistema client utilizzando ID utente e password fornite 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 esterne nel Sistema client e configurazione per l'utilizzo. Quando richiesto, Dell caricherà i driver forniti dal Cliente ed eseguirà un semplice test concordato per la funzionalità (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 Sistema client al gruppo di lavoro. Su richiesta, è possibile aggiungere il Sistema client al container predefinito all'interno di Active Directory.
- Assistenza per il completamento dell'iscrizione aziendale.
- Configurazione dell'indirizzo IP.
- Configurazione dell'account e-mail o online.
- Configurazione della connessione Remote Desktop.
- Mapping delle stampanti di rete al nuovo Sistema client.
- Ripristino della condivisione di file di rete.
- Breve orientamento di base sulle funzioni principali del nuovo Sistema client.

### **Trasferimento delle impostazioni**

- Trasferimento delle impostazioni e della personalizzazione comuni dell'utente finale dal Sistema legacy del Cliente.
- Trasferimento delle impostazioni associate ai profili utente ai nuovi Sistemi client.
- Trasferimento delle impostazioni delle applicazioni comuni.

### **Assistenza per la disinstallazione del Sistema legacy**

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

## **Requisiti del Servizio**

Per l'esecuzione del Servizio, devono essere soddisfatte le seguenti condizioni:

- Il Cliente deve acquistare un singolo Remote PC Installation Service per ciascun Sistema client da installare.
- Il Cliente deve disporre di un telefono e di un accesso a Internet affidabile.
- Il Sistema legacy deve essere disponibile e pienamente operativo affinché possano essere erogati su di esso eventuali Servizi.
- Se il Cliente ha acquistato il "Remote Data Migration Service" (Allegato 16), la pianificazione della migrazione con i servizi di installazione sarà coordinata nello stesso ambito del progetto e, laddove possibile, utilizzando lo stesso tecnico da remoto.
- Il Sistema client deve avere il sistema operativo preinstallato o già installato.

## **Servizi esclusi**

- Configurazione di una nuova rete
- Aggiunta di unità organizzative specifiche in Active Directory; i computer verranno aggiunti al container di computer predefinito.
- Fornitura o esecuzione di script personalizzati per aggiungere domini.
- Risoluzione dei problemi associati al processo di aggiunta di domini nativo di Windows.
- Installazione o configurazione di Active Directory.
- Trasferimento dei dati in un evento separato.
- Trasferimento di dati e impostazioni con strumenti diversi da quelli indicati da Dell per l'erogazione del presente Servizio da parte del personale Dell.
- Trasferimento dei dati per gli account utente a domini alternativi.
- Qualsiasi migrazione dei dati, se necessario, il Cliente può acquistare "Remote Data Migration Service" (Allegato 16).
- Qualsiasi backup o recupero di dati, incluso il ripristino di emergenza.
- Programmazione separata dei servizi di trasferimento e installazione.
- Scripting per le installazioni delle applicazioni.

- Trasferimento di applicazioni o software. Le applicazioni software verranno 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 aziendali.
- Tutte le attività diverse da quelle specificamente indicate nel presente Allegato 14 del Servizio.

## Responsabilità del Cliente

Il Cliente accetta di assumersi le seguenti responsabilità specifiche:

- Prima dell'erogazione del presente Servizio, fornire tutte le informazioni critiche e pertinenti necessarie affinché Dell fornisca il Servizio in modo puntuale.
- 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 computer (se necessario prima di aggiungere il dispositivo al dominio) all'interno di Active Directory per consentire l'aggiunta al dominio prima della data di deployment prevista.
- Avviare la connessione a Dell per l'erogazione da remoto dei servizi. Ciò include, a titolo esemplificativo, la garanzia della connettività di rete e l'utilizzo di interfacce remote fornite da Dell come chat e telefono.
- Fornire le credenziali dell'account di dominio 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.
- Assicurarsi che il Sistema legacy sia disponibile e pienamente operativo affinché possano essere erogati su di esso eventuali Servizi.
- 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 richieste e fornire al tecnico una quantità adeguata di supporti di installazione e istruzioni di installazione.
- Come richiesto per l'installazione dell'applicazione, concedere al tecnico l'accesso alla rete del Cliente per erogare i Servizi.
- La rete del Cliente soddisfa uno standard minimo di sottoreti Ethernet commutate da 100 Mbps e fornisce un throughput di 5-10 Mbps nel Sistema client.
- Mantenere un'infrastruttura di rete stabile in tutte le sedi del Cliente.
- Assicurarsi che il sistema client sia collegato a una rete locale e disponga di un accesso a Internet affidabile.
- Se è necessario un supporto esterno, il Cliente deve fornire i supporti USB/esterni.
- Se applicabile, fornire cloud storage, unità esterna o supporti.
- Acquistare i componenti aggiuntivi dei Remote Services corrispondenti, se necessario.

## Termini e condizioni aggiuntivi

- I ritardi causati dal Cliente che impediscono a Dell di erogare Remote PC Installation Service possono essere soggetti a costi aggiuntivi.

- Il Cliente conferma e accetta di essere il titolare del trattamento dei dati e l'esportatore di tutti i dati contenuti nell'hardware fisico, nelle unità, nelle macchine virtuali in hosting o in altri componenti forniti dal Cliente a Dell ("Soluzione di deployment del Cliente"), nel software di gestione dei sistemi utilizzato dal Cliente in relazione ai Servizi ("Software del Cliente") o 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, 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 dei Prodotti supportati e dei Servizi Dell. Dell non avrà l'obbligo di erogare 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 sostenuti 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.

## Allegato 15

### Remote Application Installation

#### Panoramica dei servizi

Se un Cliente acquista il presente Remote Application Installation Service, Dell garantisce al Cliente l'assistenza all'installazione per un massimo di cinque (5) applicazioni software sicure o alla modifica delle impostazioni del sistema operativo selezionate in relazione alla relativa installazione dei nuovi Prodotti supportati. L'installazione delle applicazioni dovrà svolgersi in da remoto durante il deployment da remoto dei nuovi asset. Questo Servizio deve essere acquistato in combinazione con Remote PC Installation Service (Allegato 14) (1 per dispositivo).

Dell si impegna a collaborare con il Cliente per documentare e acquisire i requisiti tecnici del Cliente attraverso le istruzioni di lavoro (via e-mail al SPOC). Il Cliente conferma l'accuratezza e verifica i requisiti esaminandoli e approvandoli tramite e-mail dal SPOC.

#### Servizi corrispondenti

- Remote Data Migration

#### Responsabilità del Cliente

Sarà responsabilità del Cliente:

- Fornire lo script, USB o CD/DVD (l'utente finale deve essere in possesso dei supporti fisici) necessari per eseguire l'installazione dell'applicazione.
- Creare, testare e verificare che le impostazioni dell'applicazione software e il sistema operativo operino in linea con le esigenze del Cliente e le piattaforme hardware supportate che lo stesso acquisterà.
- Completare, convalidare l'accuratezza e verificare i requisiti esaminando e approvando le istruzioni di lavoro tramite e-mail con il SPOC.
- Eventuali licenze e il numero adeguato di supporti di installazione e istruzioni di installazione verranno forniti dai tecnici Dell secondo le esigenze.
- Il Cliente dispone di tutte le licenze necessarie e utilizza i diritti relativi al software che è stato installato, Dell non confermerà la conformità.
- Dell deve essere in grado di sfruttare la rete del Cliente per l'erogazione dei Servizi se richiesto per l'installazione dell'applicazione.
- Per il carico applicativo, sono disponibili le sottoreti Ethernet Base-T standard commutate da 100 MB e il throughput a 5-10 Mb/s della 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.
- L'infrastruttura di rete è stabile su tutte le sedi del Cliente.
- Il Cliente garantisce che tutte le applicazioni software sono certificate, operative e compatibili con la nuova configurazione del Sistema Client e del sistema operativo.
- Il Cliente deve acquistare il Servizio in combinazione con Remote PC Installation Service (1 per dispositivo).

- Il Cliente conferma e accetta di essere il titolare del trattamento dei dati e l'esportatore di tutti i dati contenuti nell'hardware fisico, nelle unità, nelle macchine virtuali in hosting o in altri componenti forniti dal Cliente a Dell ("Soluzione di deployment del Cliente"), nel software di gestione dei sistemi utilizzato dal Cliente in relazione ai Servizi ("Software del Cliente") o 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, 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 dei Prodotti supportati e dei Servizi Dell. Dell non avrà l'obbligo di erogare 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 sostenuti 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.

## Limitazioni del Servizio

- I sistemi operativi dei computer desktop/notebook possono essere Microsoft Windows 7, Windows 8 o Windows 10 [o versione successiva applicabile].
- Il sistema operativo è 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 con Remote PC Installation (Allegato 14) per il sistema con cui sono state acquistate, presso un'unica sede di deployment e devono avvenire nello stesso giorno lavorativo. Eventuali installazioni di applicazioni non utilizzate non potranno essere accreditate, rimborsate né trasferite.
- Non disponibile per i dispositivi thin client.
- Dell non effettuerà più di 3 tentativi per installare l'applicazione software.

## Allegato 16

### Remote Data Migration

#### Panoramica dei servizi

Remote Data Migration Service prevede il trasferimento dei dati dell'utente finale dal Sistema legacy al nuovo Sistema Client ("Remote Data"), come indicato più nello specifico nel presente Allegato. Questo Servizio deve essere acquistato in combinazione con Remote PC Installation (Allegato 14) (1 per dispositivo).

#### Revisione dei Servizi

Dell si impegna a collaborare con il Cliente per esaminare l'ambito dei Servizi acquistati. A seconda dei casi, Dell raccoglierà anche i dati pertinenti in base al deployment sul 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 si impegna inoltre a raccogliere informazioni sulla sede e (a seconda dei casi) sulla programmazione per ciascuna sede di deployment del Cliente, al fine di garantire che tutti i dettagli critici specifici della sede vengano forniti a Dell prima dell'erogazione dei Servizi.

#### Migrazione dei dati

- Trasferimento di dati e file dell'utente finale.
- Acquisizione di dati e file dell'utente finale dal Sistema legacy o da supporti o unità esterni forniti dal Cliente.
- Trasferimento di dati associati ai profili utente verso i nuovi Sistemi client, archiviazione cloud, unità esterne o supporti forniti dal Cliente.
- Al termine della trasferimento, il tecnico confermerà e/o segnalerà l'integrità della trasferimento.

#### Servizi corrispondenti

Remote Data Migration è disponibile per l'acquisto con:

- Remote PC Installation

#### Requisiti del Servizio

Per l'esecuzione del Servizio, devono essere soddisfatte le seguenti condizioni:

- I Remote Data Migration services devono essere erogati in combinazione con Remote PC Installation Service.
- Il Sistema legacy deve essere disponibile e pienamente operativo affinché possano essere erogati su di esso eventuali Servizi.
- Il Cliente deve disporre di un telefono e di un accesso a Internet affidabile.
- La pianificazione del trasferimento con i servizi di installazione sarà coordinata nell'ambito dello stesso progetto.
- Il Sistema client deve avere il sistema operativo precaricato o già installato.

#### Servizi esclusi

- Trasferimento di dati in un evento separato dal corrispondente evento Remote PC Installation Service.
- Trasferimento di oltre 100 GB di dati.
- 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 per gli account utente a domini alternativi.
- Qualsiasi backup o recupero di dati, incluso il ripristino di emergenza.
- Programmazione 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 aziendali.
- Tutte le attività diverse da quelle specificamente indicate nel presente Allegato 16 del Servizio.

## Responsabilità del Cliente

Il Cliente accetta di assumersi le seguenti responsabilità specifiche:

- Rispettare le responsabilità del Cliente relative a Remote PC Installation Service (Allegato 14).
- La rete del Cliente soddisfa uno standard minimo di sottoreti Ethernet commutate da 100 Mbps e fornisce un throughput di 5-10 Mbps nel Sistema client.
- Mantenere un'infrastruttura di rete stabile in tutte le sedi del Cliente.
- Assicurarsi che il sistema client sia collegato a una rete locale e disponga di un accesso a Internet affidabile.
- Se è necessario un supporto esterno, il Cliente deve fornire il proprio supporto USB/esterno.
- Se applicabile, fornire cloud storage, unità esterna o supporti.
- Fornire i dati pertinenti in base al deployment sul Sistema legacy per pianificare l'erogazione del servizio. Questa operazione può essere eseguita tramite telefono, e-mail o utilizzando gli strumenti di deployment Dell.
- Il Cliente conferma e accetta di essere il titolare del trattamento dei dati e l'esportatore di tutti i dati contenuti nell'hardware fisico, nelle unità, nelle macchine virtuali in hosting o in altri componenti forniti dal Cliente a Dell ("Soluzione di deployment del Cliente"), nel software di gestione dei sistemi utilizzato dal Cliente in relazione ai Servizi ("Software del Cliente") o 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, 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 dei Prodotti supportati e dei Servizi Dell. Dell non avrà l'obbligo di erogare 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 sostenuti 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.

## Termini e condizioni aggiuntivi

- 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.
- 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.

## Allegato 17

# Asset Recovery Services: Asset Resale and Recycling

### Acquistabile in combinazione con:

- Qualsiasi ProDeploy Flex for Client Suite Service.

### Introduzione

Dell Technologies Services (di seguito "Dell") è lieta di offrire gli Asset Recovery Services (di seguito il "Servizio" o i "Servizi") in conformità al presente Allegato del Servizio (di seguito "Allegato del Servizio").

### Ambito del Servizio in oggetto

Questo servizio consente di smaltire nel rispetto dell'ambiente e in modo conveniente apparecchiature indesiderate o il cui periodo di noleggio è terminato. Tutte le apparecchiature vengono gestite in conformità alla [policy sullo smaltimento elettronico Dell](#) e alla [dichiarazione sulla sanificazione dei dispositivi di storage dei dati Dell Media](#).

La presente Descrizione del Servizio si applica alle seguenti opzioni degli Asset Recovery Services sia per le apparecchiature Dell che per quelle non a marchio Dell:

Opzioni per apparecchiature di proprietà del Cliente:

- **IT Asset Resale and Recycling Service con sanificazione dei dati off-site (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.
- **Tutti i Servizi:** comprendono inoltre un unico punto di contatto per la gestione semplificata dei progetti del cliente ("Recovery Manager") e l'accesso al Dell Self-Service Portal.

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 (di seguito, "Data di scadenza"). La data di acquisto originale coincide con la data meno recente della fattura per il Servizio o quella della conferma dell'ordine ricevuta 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.

### Accesso al Dell Self-Service Portal

I clienti che acquistano Asset Recovery Services ottengono l'accesso al Dell Self-Service Portal. Attraverso il portale, i Clienti possono visualizzare ed eseguire le attività associate al Servizio acquistato, che includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quanto segue:

- Ricevimento di valutazioni.
- Visualizzazione del credito sui servizi.
- Pianificazione e monitoraggio dei servizi.
- Visualizzazione e download dei report.
- Richiesta del pagamento del valore residuo recuperato sulle apparecchiature rivendute ai sensi di Asset Resale and Recycle Service.

Tutti i dettagli di Asset Recovery Service per il Cliente corrispondenti ai Servizi acquistati e utilizzati dal Cliente saranno accessibili tramite il Dell Self-Service Portal.

L'utilizzo del Dell Self-Service Portal da parte del Cliente è soggetto alle Condizioni d'uso del Dell Self-Service Portal ("Condizioni d'uso") corrispondenti all'opzione degli Asset Recovery Services acquistata dal Cliente.

Le Condizioni d'uso concordate dal Cliente includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: (1) l'obbligo da parte del Cliente di esaminare, accettare e approvare le specifiche per il Servizio supportato; e (2) le declinazioni di responsabilità Dell e/o l'ipotesi di responsabilità del Cliente per eventuali aspetti di utilizzo del Dell Self-Service Portal del Cliente che il Cliente accetta in conformità alle Condizioni d'uso presentate a quest'ultimo tramite il Dell Self-Service Portal.

## Elementi da fornire

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

- **Accesso al Dell Self-Service Portal**, 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.
  - **Dashboard di visualizzazione:** vista completa di tutti i crediti sui servizi disponibili, delle attività recenti e delle azioni in sospeso.
  - **Pianificazione dei Servizi:** il cliente può pianificare i servizi per la propria sede, la data e l'ora desiderate entro l'orario lavorativo.
  - **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 trasporto.
  - Meno di 20 apparecchiature: Dell fornisce logistica tramite fornitori di Parcel Service.
- **Elaborazione:** per l'elaborazione di Resale/Recycle Service 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 del credito sui servizi, pianificazioni e valutazioni del recupero del valore. All'interno del portale online 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 per il trasferimento elettronico dei fondi tramite il Dell Self-Service Portal. 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.

## Esclusioni

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

- Eventuali servizi o attività che non rientrano tra quelli espressamente indicati nella presente Descrizione del Servizio.
- Il Servizio non include lo sviluppo di proprietà intellettuale creata unicamente e specificatamente per il Cliente.

## Responsabilità del Cliente specifiche dell'offerta

Il Cliente accetta di ottemperare alle seguenti responsabilità specifiche e riconosce che il mancato rispetto di tali responsabilità può influire negativamente sulla capacità Dell Technologies Services di erogazione del Servizio:

- **Resale/Recycle Service.** Prima del Servizio, il Cliente si impegna a:
  - Per Freight Service (più di 20 apparecchiature): dichiarare, al momento della pianificazione, eventuali problemi di accesso alla Sede, limitazioni di sicurezza, richieste sindacali, requisiti relativi al certificato di assicurazione, restrizioni al dock o limitazioni di tempo.
  - Per 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 dalle apparecchiature (ad esempio, unità disco rigido che non hanno superato la Sanificazione dei dati ecc.) che non sono stati identificati da Dell nel riepilogo della sanificazione dei dati come dati sanificati 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 (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).
  - Posizionare l'apparecchiatura presso ciascuna Sede (incluse le apparecchiature per le quali il processo di sanificazione dei dati ha avuto esito positivo) in un'ubicazione centrale che sia facilmente accessibile dal fornitore di servizi logistici Dell; e
  - Mettere a disposizione un responsabile della Sede 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 per qualunque tipo di asset di proprietà.
- 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 riconosciuto da Dell in forma scritta prima della spedizione, all'atto della consegna a Dell l'apparecchiatura dovrà essere funzionante secondo le specifiche pubblicate dal produttore; e
- Il Cliente è responsabile e ha rispettato i requisiti e gli obblighi in materia di salute e sicurezza a esso applicabili in relazione alla/e Sede/i 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 eventuali obblighi o garanzie illustrati nella presente Descrizione del Servizio, Dell non sarà tenuta a fornire 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 sostenuti da Dell o dai suoi fornitori.

Il Cliente conferma e accetta di essere il titolare del trattamento dei dati e l'esportatore di tutti i dati contenuti nell'hardware fisico, nelle unità, nelle macchine virtuali in hosting o in altri componenti forniti dal Cliente a Dell ("Soluzione di deployment del Cliente"), nel software di gestione dei sistemi utilizzato dal Cliente in relazione ai Servizi ("Software del Cliente") o 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, 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 dei Prodotti supportati e dei Servizi Dell. Dell non avrà l'obbligo di erogare 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 sostenuti 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.

Il Cliente si impegna a manlevare ed esonerare completamente Dell e a sostenere tutti i costi e le spese derivanti da qualsiasi richiesta di indennizzo o responsabilità o obbligo legale in relazione ai dati contenuti o che potrebbero essere accessibili sull'apparecchiatura (i "Dati") inclusi, senza limitazione, (i) qualsiasi richiesta di indennizzo 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 conservati, trasmessi o informazioni personali.

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

Il Cliente accetta di pagare il prezzo per ciascuna apparecchiatura come da conferma dell'ordine Dell applicabile nonché eventuali spese e costi aggiuntivi definiti nella presente Descrizione 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 sedi 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, la sede e/o l'apparecchiatura non soddisfano i requisiti definiti nella presente Descrizione del Servizio, potrebbe essere necessario ripianificare i Servizi applicabili e/o applicare 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.
- Costo sostenuto se l'indirizzo di consegna fornito per la restituzione all'agenzia di noleggio non è corretto.
- Rimozione del disco rigido o richieste di smontaggio dell'apparecchiatura durante Onsite Hard Drive Shred Service.

## 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

Nella misura in cui sono specificatamente riferiti ai Servizi erogati in base alla presente Descrizione del Servizio, indipendentemente da eventuali termini in conflitto nel Contratto, sono validi i termini e le condizioni seguenti:

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

1. 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 DISCO RIGIDO DEL SISTEMA SUL QUALE DELL E/O I SUOI FORNITORI DI SERVIZI NON HANNO ESEGUITO CORRETTAMENTE IL PROCESSO DI SANIFICAZIONE DEI DATI PRESSO LA SEDE DEL CLIENTE IN BASE AI PROCESSI DEFINITI NEL PRESENTE DOCUMENTO E SUCCESSIVAMENTE HANNO CERTIFICATO TALE DISCO RIGIDO COME CORRETTAMENTE SANIFICATO 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 SPESE PAGATE O PAGABILI 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.

## 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 laddove diversamente concordato in forma scritta tra Dell Technologies Services e il Cliente, l'acquisto dei Servizi coperti dalla presente Descrizione del Servizio deve avvenire esclusivamente a scopo di utilizzo interno da parte 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'erogazione 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 Technologies Services rifiuti di fornire il Servizio qualora, a sua ragionevole discrezione a

livello commerciale, ciò comporti un rischio non ragionevole per Dell Technologies Services o per i fornitori di servizi Dell Technologies Services, oppure nel caso in cui il servizio richiesto non rientri nell'ambito del Servizio stesso. Dell Technologies Services non è responsabile della 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 Technologies Services può mettere in vendita alcuni servizi opzionali (tra cui supporto al momento del bisogno, installazione, consulenza, servizi gestiti, Professional Services e servizi di supporto o di formazione) che variano in base alla sede del Cliente. I servizi opzionali potrebbero richiedere un accordo separato con Dell Technologies Services. In assenza di tale accordo, i servizi opzionali vengono forniti in base alla presente Descrizione del Servizio.
- E. Cessione e subappalto.** Dell Technologies Services può subappaltare il presente Servizio e/o cedere la presente Descrizione del Servizio a fornitori di servizi di terze parti qualificati che eroghino il Servizio per Dell Technologies Services.
- F. Annullamento.** Durante il Periodo di validità previsto, Dell Technologies Services può annullare il presente Servizio in qualsiasi momento per uno dei motivi seguenti:
- Il Cliente non provvede al pagamento del prezzo totale del Servizio conformemente alle condizioni della fattura.
  - Il Cliente ha comportamenti offensivi, minacciosi o si rifiuta di collaborare con l'analista di supporto o il tecnico on-site.
  - 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 Services invierà al Cliente un avviso scritto di annullamento all'indirizzo indicato sulla fattura. L'avviso 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 Dell Technologies Services, a meno che le leggi locali non prevedano altre disposizioni di annullamento non modificabili tramite accordo. Qualora Dell Technologies Services decida 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 Services.

- G. Limitazioni geografiche e trasferimento.** Il Servizio non è disponibile in tutte le località. Le opzioni del Servizio (inclusi i livelli di servizio, gli orari del supporto tecnico e i tempi di risposta on-site) 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.