

Descrizione del servizio

ProDeploy Client Suite di Dell EMC Services (Basic Deployment, ProDeploy e ProDeploy Plus)

Introduzione

Il presente documento e i relativi allegati (la “Descrizione del servizio”) illustrano le caratteristiche dei servizi Basic Deployment per sistemi client, ProDeploy per sistemi client e ProDeploy Plus per sistemi client (singolarmente il “Servizio” e collettivamente i “Servizi”). Insieme i Servizi costituiscono la ProDeploy Client Suite di Dell (“ProDeploy Suite”).

Dell EMC Services (di seguito “Dell”) è lieta di fornire tali Servizi in conformità alla presente Descrizione del servizio. Il preventivo, il modulo d'ordine o altri moduli reciprocamente concordati sotto forma di fattura o ricevuta d'ordine (ove applicabile, il “Modulo d'ordine”), includono il nome dei Servizi e le opzioni disponibili del servizio acquistato. Per ulteriore assistenza o per richiedere una copia dei contratti di assistenza, contattare il proprio responsabile vendite.

Oggetto del contratto di servizio

Ciascun livello di servizio di ProDeploy Suite ha inoltre un allegato corrispondente nella presente Descrizione del servizio che descrive nel dettaglio le caratteristiche del Servizio applicabile. Tutte le caratteristiche del servizio Basic Deployment sono inoltre disponibili ai clienti (come definito di seguito) che acquistano ProDeploy, mentre tutte le caratteristiche dei servizi Basic Deployment e ProDeploy sono disponibili ai clienti che acquistano ProDeploy Plus. Queste caratteristiche del servizio includono:

- **Basic Deployment Service:** configurazione delle impostazioni BIOS, applicazione dei codici matricola degli asset ai Prodotti supportati (secondo la definizione fornita di seguito), applicazione dell'etichetta per imballaggio e generazione di report sugli asset (come descritto più estesamente nell'Allegato A al presente documento);
- **ProDeploy Service:** imaging, installazione on-site o da remoto, provisioning Dell, sviluppo di un piano di implementazione progettato da un ingegnere addetto al deployment Dell e documentazione sul prodotto con istruzioni sull'orientamento e sull'attività (“Trasferimento di conoscenze”) (come descritto più nel dettaglio nell'Allegato B);
- **ProDeploy Plus Service:** Connected Configuration, migrazione dei dati, assistenza da parte di un Technology Service Manager (TSM) tramite ProSupport Plus, supporto post-deployment di 30 giorni e crediti formativi (come descritto più nel dettaglio nell'Allegato C).
- **Tutti i servizi:** comprendono inoltre un unico punto di contatto per il project management del deployment da remoto (“Project Manager”) e l'accesso al portale TechDirect.

Attività pre-deployment

Dell e il Cliente si impegnano a completare tutte le attività necessarie elencate nella presente Descrizione del servizio sotto la dicitura Responsabilità del Cliente associate al Servizio che possono essere completate prima dell'inizio del deployment dei Servizi. Tali attività convalideranno i presupposti, i requisiti, le procedure e le responsabilità indicate nella presente Descrizione del servizio. Nel caso in cui presupposti, requisiti, procedure o responsabilità non risultino corretti, il prezzo e/o l'ambito dei Servizi possono essere modificati per riflettere l'ambiente operativo effettivo mediante il processo Controllo delle modifiche.



I clienti che acquistano Basic Deployment, con opzioni fisse, non avranno ulteriori attività preliminari al deployment da completare, poiché le opzioni di configurazione vengono selezionate in precedenza in base alla versione di Basic Deployment scelta al momento dell'acquisto.

Accesso al portale TechDirect

I clienti che acquistano qualsiasi livello di ProDeploy Client Suite ottengono l'accesso al portale TechDirect.

Dal portale, in base al Servizio acquistato, il cliente può eseguire numerose attività associate al deployment che possono includere, a titolo esemplificativo, quanto segue:

- Indicazione delle informazioni di configurazione come le impostazioni del BIOS e i codici di matricola degli asset.
- Fornitura degli indirizzi di deployment ed analisi delle istruzioni di lavoro on-site.
- Creazione di profili riutilizzabili che uniscono impostazioni di configurazione e informazioni sull'installazione on-site e
- Caricamento e download degli strumenti e dei documenti principali.

TechDirect si impegna a mantenere le specifiche dettagliate per tutti i deployment di ProDeploy e, sul portale TechDirect, i clienti sono tenuti a esaminare, confermare e approvare tutte le specifiche di deployment corrispondenti ai Servizi da loro acquistati e utilizzati. L'utilizzo da parte del Cliente del portale TechDirect sarà soggetto all'accettazione da parte del Cliente dei termini del portale TechDirect che corrispondono alla presentazione dei materiali da parte del Cliente in relazione ai Servizi acquistati e utilizzati dallo stesso, incluso, a titolo esemplificativo, l'obbligo del Cliente di esaminare, confermare e approvare le specifiche per i Prodotti supportati visualizzabili sul portale TechDirect e dei termini relativi all'esclusione di responsabilità di Dell e/o all'assunzione di responsabilità da parte del Cliente per tutti gli aspetti relativi all'utilizzo del portale TechDirect che il Cliente accetta in conformità ai termini presentati allo stesso sul portale TechDirect.

Responsabilità del Cliente

Il program manager del Cliente si impegna a collaborare con il program manager 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, quanto segue:

- fornire i requisiti e i dati tecnici necessari per completare i Servizi entro 10 giorni lavorativi dalla presentazione degli ordini;
- assegnare un Coordinatore della sede a ciascuna sede del Cliente in cui verrà eseguito il deployment dei Servizi;
- assicurarsi che tutte le risorse del Cliente necessarie siano disponibili per tutta la durata del progetto, 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, accesso remoto incluso, nella misura necessaria all'erogazione dei Servizi;
- fornire la documentazione di accettazione delle specifiche e i materiali di accettazione della sede al termine dei Servizi on-site corrispondenti, laddove applicabile.

Autorità per la concessione dell'accesso. Il Cliente dichiara e garantisce di avere ottenuto l'autorizzazione, per se stesso e per Dell, ad accedere e utilizzare i Prodotti supportati, i dati in essi contenuti e tutti i componenti hardware e software in essi inclusi ai fini dell'erogazione dei Servizi. Qualora il Cliente non disponga ancora delle necessarie autorizzazioni, è sua responsabilità ottenerle, a proprie spese, prima di richiedere a Dell l'erogazione di tali Servizi.

Collaborazione con i tecnici da remoto e on-site. Il Cliente e, se applicabile, i suoi Utenti finali collaboreranno con i tecnici Dell di deployment da remoto o on-site e seguiranno le istruzioni fornite.



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

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

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

Dell non sarà responsabile del ripristino o della reinstallazione di eventuali programmi o dati dopo l'erogazione dei Servizi. I clienti che acquistano ProDeploy Plus e utilizzano i servizi di migrazione dei dati sono tenuti ad effettuare il backup di tutti i dati e ad adottare tutte le altre misure appropriate per prevenire il rischio di perdita dei dati. Quando restituisce un Prodotto supportato o un suo componente, il Cliente deve includere esclusivamente il Prodotto supportato o il componente richiesto dal tecnico al telefono.

Garanzie di terze parti. Per l'erogazione dei Servizi, Dell potrebbe avere l'esigenza di accedere a componenti hardware o software di terze parti. Le garanzie di alcuni produttori possono perdere validità qualora Dell o qualsiasi altra entità diversa dal produttore stesso esegua operazioni sull'hardware o sul software. Il Cliente garantisce che l'erogazione dei Servizi da parte di Dell non influirà su tali garanzie o, in caso contrario, dichiara di accettarne le conseguenze. Dell declina qualsiasi responsabilità relativamente alle garanzie di terze parti o alle eventuali conseguenze dei Servizi sulle suddette garanzie. DELL NON SI ASSUME LA RESPONSABILITÀ DI GARANZIE DI TERZE PARTI O DI EVENTUALI EFFETTI CHE I SERVIZI DELL POSSANO AVERE SU TALI GARANZIE.

Partner del Cliente. Il Cliente può usare terze parti (ad esempio, fornitori, agenti, integratori di sistema e/o partner di canale) 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 e tenere indenne Dell dalla richiesta di risarcimento per qualsiasi danno, costo e spesa (incluse le spese legali e le spese di tribunale o di risoluzione della controversia) derivanti o sorte in relazione a qualsiasi atto od omissione di qualsivoglia Partner del Cliente, in qualità di suo rappresentante e indipendentemente dalla forma di azione.

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 terzi e dipendenti, il diritto e la licenza di accesso, copia, distribuzione, utilizzo e/o modifica (inclusa la creazione di opere derivate) e/o installazione di Prodotti di terze parti senza violazione dei diritti di proprietà o di licenza (inclusi brevetti e diritti d'autore) dei fornitori o dei proprietari di tali Prodotti di terzi parti. 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 “Personally Identifiable Information” (o “PII”, Informazioni personali) si intendono i dati o le informazioni che singolarmente o insieme ad altre informazioni identificano una persona fisica, i dati considerati come dati personali, o qualsiasi altro tipo o dato personale potenzialmente soggetti a leggi o normative sulla privacy. Il Cliente garantisce che qualsiasi prodotto di terze parti inviato a Dell per la fornitura dei Servizi da parte di quest'ultima non conterrà alcuna informazione personale. Per ulteriore assistenza, contattare il proprio rappresentante commerciale Dell. **NON INVIARE A DELL PRODOTTI DI TERZE PARTI CHE CONTENGONO INFORMAZIONI DI IDENTIFICAZIONE PERSONALE.**

Esportazione. Il Cliente garantisce e dichiara che i Prodotti di terze parti, incluso a titolo esemplificativo il software compreso in un'immagine trasmessa a Dell congiuntamente al Servizio di imaging (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 da parte di Dell verso qualsiasi Paese (eccetto quelli sottoposti a embargo secondo le leggi sull'esportazione applicabili) senza una licenza di esportazione. Dell non è responsabile della determinazione dell'accuratezza di eventuali dichiarazioni riguardanti l'esistenza di una licenza di esportazione o l'idoneità all'esportazione di Prodotti di terze parti senza licenza. Le certificazioni per l'esportazione del Cliente devono essere conformi a leggi, normative e requisiti regionali e locali applicabili (ad esempio, la firma fisica rispetto a quella elettronica). In aggiunta alle garanzie sopra indicate, può essere richiesta una certificazione per l'esportazione firmata per tutti i Servizi di imaging (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 es., configurazione dei codici di matricola degli asset, configurazione dell'hardware o configurazione del software). Tutta la necessaria certificazione per l'esportazione deve essere compilata, firmata e restituita a Dell prima dell'implementazione da parte di 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 e tenere indenne 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 correlati ai Prodotti di terze parti, così come al software o ai materiali che il Cliente chiede di installare o integrare come parte dei Servizi, o (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, qualora 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 eseguiti 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, Dell 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 servizio Online First Article (OFA) di Dell (la cui disponibilità varia in base alla regione) ai fini dell'ispezione e dell'approvazione in base ai Servizi acquistati. Utilizzando il servizio OFA, il Cliente accetta un processo di revisione della configurazione della durata di due giorni lavorativi. I Clienti godranno di un accesso protetto che scadrà alle ore 23:59 (ora locale del Cliente) del secondo giorno. Notificare Dell qualora si intenda utilizzare il servizio OFA di Dell per approvare la propria configurazione.

Al termine dell'ispezione dell'OFA o qualora non sia possibile eseguirla, Dell consiglia al Cliente di ordinare un'unità di revisione campione di ispezione per l'approvazione della configurazione ("Ispezione fisica di primo articolo") e di utilizzare tale controllo 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'ispezione fisica di primo articolo, è probabile che eventuali versioni di applicazione non corrispondenti, conflitti di Gestione dispositivi o altri problemi di prestazioni dei Servizi siano replicati su tutti i Prodotti supportati forniti da Dell al Cliente. L'erogazione continuata di Dell dei Servizi e/o del trattamento degli ordini del Cliente in base ai termini della presente Descrizione del servizio o all'Accordo quadro dei servizi pertinente o all'ordine di acquisto Dell, esonera Dell da ogni responsabilità per eventuali problemi che il Cliente avrebbe potuto ragionevolmente evitare ordinando e convalidando i Servizi di configurazione su un'ispezione fisica di primo articolo.

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 scritto 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 Dell

La presente Descrizione del servizio rappresenta un accordo fra il Cliente (il "Cliente") e l'entità Dell identificata sulla fattura di acquisto del Servizio. Il presente Servizio è disciplinato e regolato da un Accordo Quadro separato per la prestazione di Servizi, sottoscritto dal Cliente e da Dell, che autorizza esplicitamente la vendita del Servizio. In assenza di tale accordo, a seconda della sede del Cliente, il Servizio è regolato e disciplinato dai Termini commerciali di vendita Dell o dall'accordo a cui si fa riferimento nella tabella sottostante (a seconda dei casi, "Accordo"). 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 termini online e accettano di esserne vincolate.

Sede del Cliente	Termini e condizioni validi per l'acquisto di Dell EMC Services da parte del Cliente	
	Clienti che acquistano Dell EMC Services direttamente da Dell	Clienti che acquistano Dell EMC Services tramite un rivenditore autorizzato
Stati Uniti	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canada	www.dell.ca/terms (in lingua inglese) www.dell.ca/conditions (in lingua francese canadese)	www.dell.ca/terms (in lingua inglese) www.dell.ca/conditions (in lingua francese canadese)
Paesi dell'America Latina e dei Caraibi	Sito web www.dell.com locale specifico del Paese oppure www.dell.com/service-descriptions/global .*	Sito web www.dell.com locale specifico del Paese oppure www.dell.com/service-descriptions/global .*



Asia Pacifica e Giappone	Sito web www.dell.com locale specifico del Paese oppure www.dell.com/servicesdescriptions/global .*	Le Descrizioni del servizio e gli altri documenti relativi ai servizi Dell che il Cliente può ricevere dal venditore non costituiscono un contratto tra il Cliente e Dell, ma si limitano a descrivere il contenuto del Servizio che il Cliente acquista dal venditore, i suoi obblighi come destinatario del Servizio e le limitazioni del Servizio stesso. Di conseguenza, ogni riferimento al "Cliente" contenuto nella presente Descrizione del servizio e in qualsiasi altro documento relativo ai servizi Dell deve, in questo contesto, essere inteso come un riferimento al Cliente, mentre ogni riferimento a Dell deve essere inteso esclusivamente come un riferimento a Dell in qualità di fornitore che offre il Servizio per conto del venditore. Il Cliente non avrà alcun rapporto contrattuale diretto con Dell relativamente al Servizio descritto in tali documenti. 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 (EMEA)	Sito web www.dell.com locale specifico del Paese oppure www.dell.com/servicesdescriptions/global .* I Clienti che si trovano in Francia, in Germania e nel Regno Unito possono inoltre selezionare di seguito l'URL corrispondente: Francia: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Germania: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Regno Unito: www.dell.co.uk/terms	Le Descrizioni del servizio e gli altri documenti relativi ai servizi Dell che il Cliente può ricevere dal venditore non costituiscono un contratto tra il Cliente e Dell, ma si limitano a descrivere il contenuto del Servizio che il Cliente acquista dal venditore, i suoi obblighi come destinatario del Servizio e le limitazioni del Servizio stesso. Di conseguenza, ogni riferimento al "Cliente" contenuto nella presente Descrizione del servizio e in qualsiasi altro documento relativo ai servizi Dell deve, in questo contesto, essere inteso come un riferimento al Cliente, mentre ogni riferimento a Dell deve essere inteso esclusivamente come un riferimento a Dell in qualità di fornitore che offre il Servizio per conto del venditore. Il Cliente non avrà alcun rapporto contrattuale diretto con Dell relativamente al Servizio descritto in tali documenti. 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 proprio sito Web locale www.dell.com accedendo a www.dell.com da un computer connesso a Internet nella propria area geografica o scegliendo tra le opzioni disponibili nella sezione "Choose a Region/Country" (Scegli Regione/Paese) del sito Web di Dell disponibile all'indirizzo <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

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

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

Se un termine qualsiasi della presente Descrizione del servizio è in conflitto con un termine qualsiasi del Contratto, hanno la precedenza i termini della Descrizione del servizio, ma esclusivamente per il conflitto specifico, e non possono essere letti o intesi come sostitutivi di altri termini del Contratto che non siano esplicitamente contraddetti dalla presente Descrizione del servizio.

Con l'invio di un ordine per i Servizi, la ricezione dei Servizi, l'utilizzo dei Servizi o dei componenti software associati oppure facendo clic sul pulsante o selezionando la casella "Accetto" sul sito web Dell.com in relazione all'acquisto o su un'interfaccia software o Internet di Dell, il Cliente accetta di essere vincolato alla presente Descrizione del servizio e ai contratti ivi inclusi per riferimento. Se il Cliente sottoscrive la Descrizione del servizio per conto di una società o di un'altra persona giuridica, dichiara di essere autorizzato a vincolarla alla Descrizione del servizio, nel qual caso il termine "Cliente" indica tale società o persona giuridica. In alcuni Paesi, ai Clienti potrebbe essere richiesto di presentare un Modulo d'ordine firmato, oltre a ricevere la Descrizione del servizio.



Termini e condizioni aggiuntivi applicabili ai prodotti associati al deployment e all'installazione

1. Prodotti supportati

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

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

2. Importanti informazioni aggiuntive

- A. Pagamento dell'hardware acquistato con i Servizi di installazione e dei deployment services. Salvo diverso accordo scritto, in nessun caso il pagamento dei componenti hardware dipende dalle prestazioni o dall'erogazione dei Servizi di installazione o dei deployment services acquistati contestualmente.
- B. Limiti commercialmente ragionevoli all'ambito del Servizio. È possibile che Dell rifiuti di fornire il Servizio qualora, a sua discrezione, ciò comporti un rischio non ragionevole per Dell o per i fornitori dei Servizi Dell, oppure nel caso in cui il Servizio richiesto non rientri nell'ambito del Servizio stesso. Dell non è responsabile per la mancata o ritardata esecuzione del Servizio dovuta a cause indipendenti dal proprio controllo, inclusa l'incapacità del Cliente di attenersi agli obblighi di cui al presente Contratto. Il Servizio viene erogato esclusivamente per gli usi per cui è stato progettato il Prodotto supportato.
- C. Servizi opzionali. Dell può mettere in vendita alcuni Servizi opzionali (tra cui supporto solo dove necessario, supporto per installazione, di consulenza, gestito, professionale o servizi di formazione), che variano in base alla sede del Cliente. Tali Servizi opzionali possono richiedere un contratto separato con Dell. In assenza di tale contratto, i servizi opzionali vengono forniti in base ai Termini e alle condizioni del presente Contratto. Qualsiasi costo aggiuntivo verrà valutato mediante il processo di Controllo delle modifiche.
- D. Cessione. Dell può cedere il Servizio e/o il Contratto a fornitori di servizi esterni qualificati.
- E. Cancellazione da parte di Dell. Entro il Termine previsto, Dell può cancellare il presente Servizio in qualsiasi momento per uno dei motivi seguenti:
 - a. il Cliente non corrisponde il prezzo totale del Servizio conformemente ai termini della fattura;
 - b. Il Cliente non è in grado di assicurare una coerente conformità del sito e/o non è in grado di fornire dettagli ragionevoli sulla programmazione degli utenti, come stabilito da Dell.
 - c. il Cliente ha comportamenti offensivi, minacciosi o si rifiuta di collaborare con l'analista di supporto o il tecnico on-site;
 - d. Il Cliente non rispetta tutti i termini e le condizioni definiti nel presente Contratto.

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



- F. 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 on-site e i tempi di risposta in loco) 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 di 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 tempistiche e le tariffe di consulenza dei materiali Dell applicabili al momento. Il servizio OFA non è disponibile in tutte le regioni. I servizi di assegnazione dei codici di matricola e generazione di report degli asset sono disponibili anche su alcune periferiche (ad es. monitor, stampanti e rack) in America, Europa, Medio Oriente e Africa.
- G. 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 forniti i Servizi e/o la parte che fornisce i Servizi. Tuttavia, la responsabilità per l'erogazione dei Servizi al Cliente rimarrà a carico di Dell.
- H. Trasferimento del Servizio. Il Cliente potrebbe non trasferire il Servizio di configurazione o i diritti conferiti al Cliente dalla presente Descrizione del Servizio a terzi.
- I. Il Servizio scade 6 mesi dopo l'acquisto. A MENO CHE LE LEGGI APPLICABILI NON STABILISCA ALTRIMENTI E PER I CLIENTI CHE ACQUISTANO CREDITI FORMATIVI CON PROSUPPORT PLUS (VEDERE IN SEGUITO), QUESTO SERVIZIO PUÒ ESSERE UTILIZZATO UNA VOLTA SOLA DURANTE IL PERIODO DI 6 MESI SUCCESSIVO ALLA DATA DELL'ACQUISTO ORIGINALE ("DATA DI SCADENZA"). LA DATA DELL'ACQUISTO ORIGINALE È LA PIÙ REMOTA TRA LA DATA DI FATTURAZIONE DEL SERVIZIO E LA DATA DI CONFERMA DELL'ORDINE DA PARTE DI DELL. L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DI DELL SARÀ CONSIDERATA ESEGUITA DOPO LA DATA DI SCADENZA ANCHE SE IL CLIENTE NON UTILIZZA IL SERVIZIO.

Se nessuna Descrizione del Servizio o Specifica dell'offerta viene visualizzata di seguito, contattare il proprio rappresentante di vendita Dell locale per verificare la disponibilità del presente Servizio nel proprio Paese.



Allegato A

Servizio Basic Deployment

Ship Box Label

Panoramica del servizio

Il servizio di etichettatura dell'imballaggio ("Ship Box Label") offre al Cliente un metodo per applicare un'etichetta stampata con dati personalizzati sull'imballo di spedizione del sistema. Questo servizio offre al cliente la possibilità di personalizzare un'etichetta per imballaggio rendendola più adatta alle proprie esigenze specifiche.

I componenti personalizzabili dell'etichetta per imballaggio 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 es., dimensioni HDD, RAM, processore, numero di modello, numero dell'ordine d'acquisto del Cliente, data di spedizione, numero asset, codice matricola).

Procedure del Servizio

Il processo per ogni Ship Box Label Service personalizzato è il seguente:

- Il Cliente seleziona un'opzione fissa che include un'etichetta per imballaggio preselezionata al momento dell'ordine, oppure
- Il Cliente seleziona le opzioni disponibili di campi e layout tramite TechDirect o collabora con un Engagement Manager per documentare e acquisire i propri requisiti tecnici nel documento delle specifiche tecniche.
- Il Cliente conferma l'accuratezza e verifica i requisiti approvandoli in TechDirect.

Responsabilità del Cliente

Il Cliente si impegna a:

- Fornire i dati sul contenuto proprietario per l'etichetta per imballaggio.
- Approvare qualsiasi modello personalizzato prima dell'invio alla produzione.

Requisiti del Servizio

- Generare, stampare e/o applicare l'etichetta.
- Applicare l'etichetta sulla parte esterna dell'imballaggio secondo le specifiche di Dell (sistema, periferiche, ecc.). Possono essere necessarie più lingue (set di caratteri internazionali).
- Tutte le etichette di imballaggio saranno collocate nella stessa posizione su ogni pacco, indipendentemente dalle dimensioni, vale a dire 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 con Ship Box Label Services

- Tutte le attività tranne quelle specificamente indicate in questo Allegato del Servizio.



Asset Tagging

Verrà apposta un'etichetta sul computer su cui sono stampate informazioni quali, ad esempio codice di matricola, numero di modello, ecc. I clienti che scelgono un'opzione fissa al momento dell'ordine ricevono un codice asset preselezionato da Dell. Per tutti gli altri clienti sono disponibili i codici asset riportati di seguito:

- Supporto a livello di sistema
- Indirizzo MAC
- Dettagli del sistema con indirizzo MAC
- Dettagli dell'ordine
- Codice di matricola configurabile: codice matricola con dimensioni limitate e opzioni dei campi che possono essere specificate dal Cliente.
- Potrebbero essere disponibili codici matricola preconfigurati aggiuntivi. Contattare l'Engagement Manager per informazioni sulla disponibilità.

Impostazioni del BIOS

Personalizzazione del BIOS

Il servizio di personalizzazione del BIOS offre un modo pratico ed efficiente di personalizzare le impostazioni di input/output di base ("BIOS") standard Dell sui nuovi Prodotti supportati mentre vengono realizzati. I clienti che scelgono un'opzione fissa al momento dell'ordine possono ricevere le impostazioni del BIOS preselezionate da Dell; per gli altri clienti si applicano le procedure, le responsabilità, i requisiti e le limitazioni riportate di seguito.

Procedure del Servizio e responsabilità di Dell

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

- Il Cliente seleziona le impostazioni del BIOS tramite Tech Direct o collabora con un Engagement Manager per documentare e acquisire i propri requisiti tecnici nel documento delle specifiche tecniche.
- Il Cliente conferma l'accuratezza e verifica i requisiti approvandoli in Tech Direct.
- Dell sviluppa gli script per abilitare le impostazioni di fabbrica delle personalizzazioni del BIOS.
- Il processo di personalizzazione del BIOS è testato durante il processo di produzione in fabbrica.

Responsabilità del Cliente

- Testare e verificare che le personalizzazioni 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 di Dell ai fini dell'ottenimento della licenza per l'esportazione necessaria a eseguire il Servizio.

Requisiti del Servizio

- Non tutte le impostazioni di personalizzazione del BIOS sono disponibili su tutti i Prodotti supportati. Il Cliente è tenuto a contattare l'Engagement Manager o il Team commerciale di Dell per impostazioni particolari in base al tipo di sistema. Le impostazioni del BIOS disponibili per tipo di sistema possono inoltre essere esaminate nel portale self-service Tech Direct.



Elementi non inclusi nei Servizi delle impostazioni del BIOS

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

Generazione di report sugli asset

Il Servizio di report degli asset standard genera un report predefinito con informazioni dettagliate su sistema e ordine.

Questo report sarà fornito una volta al giorno per i sistemi inviati al Cliente nel formato foglio di calcolo Microsoft Excel (.XLS).

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

Il rapporto sugli asset include i seguenti campi: numero di account, codice di matricola dell'asset (se disponibile), descrizione dello chassis, stile dello chassis, nome dell'azienda, nome del computer, CPU, indirizzo di spedizione 1, indirizzo di spedizione 2, indirizzo di spedizione 3, città di spedizione, stato di spedizione, codice postale di spedizione, Paese di spedizione, nome del cliente, numero del cliente, codice di matricola Dell, codice di servizio rapido, dimensione del disco rigido, OS installato, indirizzo MAC 1, indirizzo MAC 2, indirizzo MAC 3, data di produzione, memoria, modello, numero di ordine (se disponibile), numero ordine di acquisto (se disponibile), data ordine, data di spedizione, indirizzo MAC pass-through, velocità del processore, spedizione per data, garanzia a scadenza di 3 anni, garanzia a scadenza di 4 anni o garanzia a scadenza di 5 anni.

Add On for Imaging Services

Il Servizio (il "Servizio di imaging") consente al Cliente di fornire a Dell una serie di applicazioni software e di impostazioni associate al proprio sistema operativo ("Immagine"). Dell può quindi caricare l'immagine del Cliente nei Prodotti supportati. Come opzione, il Cliente può scegliere di applicare Ready Image Dell. Ready Image sarà costituita da una versione scelta dal Cliente di Windows 10 [o versioni successive applicabili]. Si possono applicare inoltre patch e driver specifici al sistema ordinato. La disponibilità della versione sarà limitata alle versioni più recenti e cambierà nel corso del tempo per incorporare gli aggiornamenti più recenti riguardanti la sicurezza e la funzionalità.

Il Cliente completerà, convaliderà e verificherà la conformità per l'esportazione e i requisiti dell'immagine, a seconda dei casi, inviando le proprie specifiche tramite la pagina di caricamento delle specifiche per la imaging di Dell sul portale TechDirect di Dell o tramite un documento delle specifiche tecniche in determinate sedi se richiesto da Dell. Il Cliente si impegna a navigare sul portale self-service TechDirect fino alla pagina delle specifiche dell'immagine Dell in cui deve fornire:

- informazioni geografiche del Cliente;
- requisiti di immagine (ad es. dettagli del sistema operativo, dettagli di licenza, ecc.).



Per i clienti che non scelgono di applicare Ready Image.

Dopo che il Cliente ha fornito queste informazioni, accederà a File Transfer Application, disponibile tramite il portale TechDirect di Dell, per inviare la propria immagine. Il Cliente deve acquisire l'immagine nel formato file WIM utilizzando lo strumento "Gestione e servizio di imaging deployment" di Microsoft (DISM.exe). DISM è disponibile per il download insieme a Windows Assessment and Deployment Kit (Windows ADK) di Microsoft. In alternativa, il Cliente può inviare un ISO creato con SCCM o MDT. Dell presume che le dimensioni dell'immagine siano inferiori a 20 gigabyte; le dimensioni dell'immagine superiori a 20 gigabyte possono richiedere servizi aggiuntivi o alternativi disponibili a un costo extra.

Per accedere a determinate funzioni il Cliente potrebbe dover creare un'immagine utilizzando Dell ImageAssist. Dell può quindi caricare l'immagine del Cliente nei Prodotti supportati. Dell ImageAssist consente al Cliente di compilare una singola immagine multiplatforma utilizzabile nei Prodotti supportati. Il Cliente avrà accesso allo strumento ImageAssist per acquisire la propria immagine. Dopo l'acquisizione dell'immagine in ImageAssist, il Cliente caricherà l'immagine utilizzando File Transfer Application, disponibile tramite il portale TechDirect di Dell. Dell presume che le dimensioni dell'immagine siano inferiori a 20 gigabyte; le dimensioni dell'immagine superiori a 20 gigabyte possono richiedere servizi aggiuntivi o alternativi disponibili a un costo extra.

Il Cliente è tenuto a garantire che ogni immagine contenga tutti i driver richiesti e che non sia presente alcun hardware non supportato all'interno dello strumento di Gestione dispositivi nel Prodotto supportato, se pertinente. Inoltre, il Cliente è tenuto a creare, testare e verificare che l'immagine funzioni in linea con le esigenze del Cliente per il Prodotto supportato. Dell non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali problemi connessi al software del Cliente o ad altri contenuti dell'immagine, inclusi, in via esemplificativa, eventuali versioni di applicazione non corrispondenti, conflitti di Gestione dispositivi o problemi di sicurezza che possono verificarsi in seguito all'esecuzione del Servizio di imaging da parte di Dell. Eventuali problemi relativi alle prestazioni del Servizio di imaging non messi in luce dal Cliente prima dell'esecuzione del Servizio stesso (ad es. testando e verificando l'immagine) potrebbero essere replicati su tutti i Prodotti supportati forniti da Dell al Cliente; il Cliente esonera Dell da ogni responsabilità per le operazioni di ricreazione dell'immagine, riparazione, supporto o risoluzione di qualsiasi problema provocato dal mancato rilevamento di versioni di applicazione non corrispondenti, conflitti di Gestione dispositivi o altri problemi relativi alle prestazioni. Inoltre, Dell non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali problemi connessi alla funzionalità del software del Cliente nell'ambiente del Cliente stesso. Il Cliente è tenuto a conservare una copia di tale immagine.

IL CLIENTE CONFERMA E ACCETTA CHE, CONSIDERATA LA NATURA DEL SERVIZIO DI IMAGING, LO STRUMENTO DI CARICAMENTO DELLE IMMAGINI E, SE PERTINENTE, LO STRUMENTO IMAGEASSIST, UTILIZZATO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI CREAZIONE DI IMMAGINI, TALE STRUMENTO DI CREAZIONE IMMAGINI VENGA FORNITO "COSÌ COM'È" E SENZA ALCUN TIPO DI GARANZIA DA PARTE DI DELL RIGUARDO ALLE IMMAGINI DEL CLIENTE O ALLA COMPATIBILITÀ CON QUALSIASI TIPO DI AMBIENTE. IL CLIENTE SARÀ RITENUTO RESPONSABILE DELLA CONVALIDA E DEL TEST DELLE IMMAGINI. DELL NON SI ASSUME LA RESPONSABILITÀ DI EVENTUALI PERDITE DI DATI, COMPRESI APPLICAZIONI, FILE E IMMAGINI CARICATE E IMPOSTAZIONI DEL SISTEMA OPERATIVO CHE POTREBBERO ESSERE SMARRITI NELLO STRUMENTO. È RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE EFFETTUARE IL BACKUP DI TUTTI I DATI O DEL SOFTWARE PRIMA DI EFFETTUARNE IL CARICAMENTO SULLO STRUMENTO E SALVARE L'IMMAGINE.

Un ritardo nella trasmissione delle specifiche del Cliente, delle informazioni sulla conformità all'esportazione o dell'immagine, a seconda dei casi, comporterà un ritardo nella capacità di esecuzione del Servizio di imaging da parte di Dell e quindi nella ricezione dei Prodotti supportati da parte del Cliente. L'ordine è soggetto all'annullamento se le specifiche del Cliente, la conformità all'esportazione o l'immagine (a seconda dei casi) non vengono ricevuti dal Cliente nei tempi previsti e comunicati da Dell.



Responsabilità aggiuntive del Cliente per i Servizi di imaging

- Garantire a Dell l'accesso e l'utilizzo di informazioni, dati e risorse interne nella misura ragionevolmente necessaria per fornire il Servizio di imaging.
- Fornire a Dell i diritti amministrativi locali necessari per eseguire il Servizio di imaging e assicurare che l'accesso al dominio sia abilitato.
- Fornire tutti gli ID di accesso, le password, le specifiche di dominio e le impostazioni personali necessarie per eseguire il Servizio di imaging per tutti gli Utenti Finali.
- Nel caso in cui Dell riscontri problemi nel caricamento del software fornito dal Cliente, quest'ultimo dovrà contattare le risorse di assistenza adeguate al fine di completare l'installazione della suddetta applicazione.

Se un cliente acquista un'installazione dell'applicazione aggiuntiva, Dell garantisce al Cliente l'assistenza all'installazione per un massimo di tre (3) applicazioni software sicure o alla modifica delle impostazioni del sistema operativo selezionate in relazione alla relativa installazione dei nuovi sistemi Dell supportati. L'installazione delle applicazioni dovrà svolgersi on-site, durante il deployment dei nuovi asset.

Elementi non inclusi nell'add-on per l'imaging Dell

- I servizi di imaging add-on non sono disponibili per i dispositivi Thin Client

Componente aggiuntivo per i servizi di provisioning Dell

Offre al Cliente la possibilità di precaricare il proprio file di gestione dei sistemi, se gestito con Workspace ONE, nella fabbrica Dell per ridurre i tempi di provisioning in ufficio.

Panoramica del servizio

Il provisioning Dell assiste il Cliente nella configurazione di un sistema operativo Windows™ 10OS [o versioni successive applicabili] pulito con il software di provisioning di terze parti e con l'invio del pacchetto di provisioning necessario per installare il contenuto fornito dal cliente attraverso il processo di fabbrica in linea con gli standard di Dell. Il software di provisioning di terze parti offre al cliente la possibilità di registrare automaticamente gli asset tramite un metodo per esportare applicazioni, aggiornamenti e policy in un unico pacchetto di provisioning (PPKG) e nei componenti necessari per consentire il processo di provisioning di fabbrica in linea, riducendo al minimo il downtime dell'Utente Finale ed eliminando la necessità di una grande quantità di traffico di dati dalla posizione dell'Utente Finale.

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

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



Procedure del servizio e responsabilità di Dell

Il processo di ciascun ordine di servizi ProDeploy che include il provisioning Dell è il seguente:

Avvio del progetto

- L'Engagement Manager si impegna a collaborare con il Cliente per documentare e acquisire i requisiti tecnici del Cliente tramite il portale TechDirect di Dell.
- Il Cliente conferma l'accuratezza e verifica i requisiti approvandoli nel portale TechDirect di Dell.
- Il Cliente rivede, approva e restituisce il Modulo di conformità per l'esportazione a Dell, ove si attesta che il pacchetto di provisioning da lui trasmesso può essere esportato da Dell al di fuori del Paese in cui il pacchetto di provisioning è stato inviato a Dell. La Certificazione per l'esportazione è richiesta all'avvio iniziale del progetto ProDeploy.
- Il Cliente fornisce il pacchetto di provisioning a Dell. Il pacchetto di provisioning verrà inviato a Dell tramite File Transfer Application nel portale TechDirect di Dell.

Sviluppo del progetto

- Se pertinente, il tecnico dei Servizi ProDeploy sviluppa il Progetto ProDeploy per rendere possibile il caricamento in fabbrica del pacchetto di provisioning del Cliente, con l'opzione di sistema operativo Windows 10 selezionata (come indicato sopra), e per impostare qualsiasi altra personalizzazione dei servizi ProDeploy richiesta dal Cliente.
- Il pacchetto di provisioning è convalidato e testato mediante i processi di produzione di Dell al fine di garantire il corretto caricamento del pacchetto di provisioning del Cliente durante la costruzione iniziale del sistema in fabbrica.

Completamento del progetto

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

Responsabilità del Cliente

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

- Conservare una copia di tale pacchetto di provisioning e tutti i dati o i programmi del cliente utilizzati in relazione allo sviluppo e alla presentazione del pacchetto di provisioning. DELL DECLINA QUALSIASI RESPONSABILITÀ PER LA PERDITA O IL RIPRISTINO DEI DATI O DEI PROGRAMMI SU UN PACCHETTO DI PROVISIONING O UNA PIATTAFORMA HARDWARE SUPPORTATA.
- Utilizzare la console di provisioning di terze parti per creare, testare e verificare che il pacchetto di provisioning operi in base alle esigenze del Cliente sulle piattaforme hardware supportate che verranno acquistate. Dell non è responsabile della disponibilità o delle prestazioni della console di provisioning di terze parti e condizioni distinte dall'editore del software di provisioning di terze parti regolano gli obblighi e i diritti del Cliente in relazione alla console di provisioning di terze parti.
- Assicurarsi che ogni pacchetto di provisioning contenga tutte le applicazioni e i criteri necessari
- Assicurarsi che il pacchetto di provisioning non contenga informazioni personali.
- Se pertinente, completare, convalidare l'accuratezza e verificare i requisiti approvando e restituendo il documento delle specifiche tecniche a Dell.



- Assicurarsi che il Cliente disponga della licenza appropriata dall'editore del software di provisioning di terze parti pertinente per accedere e utilizzare i Servizi e la console e il software di provisioning di terze parti.
- Assicurarsi che la licenza sia attiva per tutto il software all'interno del pacchetto di provisioning.
- Assicurarsi che la console sia configurata per l'iscrizione automatica dei sistemi
- Il Cliente fornisce il pacchetto di provisioning a Dell. Il pacchetto di provisioning verrà inviato a Dell tramite l'applicazione per il trasferimento file.

Requisiti del Servizio

- Il pacchetto di provisioning deve essere creato utilizzando la console di provisioning di terze parti. Non è possibile utilizzare altri strumenti per questo processo.
- Il provisioning Dell ProDeploy è disponibile solo per alcuni sistemi operativi di terze parti, come stabilito da Dell. Rivolgersi all'Engagement Manager per conoscere la compatibilità con altri sistemi operativi e versioni.
- Il pacchetto di provisioning deve essere convalidato su piattaforme hardware supportate per le configurazioni che il Cliente acquisterà. Se il Cliente non possiede la specifica configurazione/piattaforma hardware supportata, dovrà acquistare un sistema di sviluppo che potrà essere utilizzato durante la costruzione e il test del pacchetto di provisioning pertinente.

Elementi non inclusi nel provisioning Dell

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



Allegato B

Servizio ProDeploy

Creazione di immagini

La creazione di immagini statiche (il “Servizio di imaging”) consente al Cliente di fornire a Dell una serie di applicazioni software e di impostazioni associate al proprio sistema operativo (“Immagine”). Dell può quindi caricare l'immagine del Cliente nei Prodotti supportati. Come opzione, il Cliente può scegliere di applicare Ready Image Dell. Ready Image sarà costituita da una versione scelta dal Cliente di Windows 10 [o versione successiva applicabile]. Si possono applicare inoltre patch e driver specifici al sistema ordinato. La disponibilità della versione sarà limitata alle versioni più recenti e cambierà nel corso del tempo per incorporare gli aggiornamenti più recenti riguardanti la sicurezza e la funzionalità.

Il Cliente completerà, convaliderà e verificherà la conformità per l'esportazione e i requisiti dell'immagine, a seconda dei casi, inviando le proprie specifiche tramite la pagina di caricamento delle specifiche per la imaging di Dell sul portale TechDirect di Dell o tramite un documento delle specifiche tecniche in determinate sedi se richiesto da Dell. Il Cliente si impegna a navigare sul portale TechDirect fino alla pagina delle specifiche dell'immagine Dell in cui deve fornire:

- informazioni geografiche del Cliente;
- requisiti di immagine (ad es. dettagli del sistema operativo, dettagli di licenza, ecc.).

Per i clienti che non scelgono di applicare Ready Image.

Dopo che il Cliente ha fornito queste informazioni, accederà a File Transfer Application, disponibile tramite il portale TechDirect di Dell, per inviare la propria immagine. Il Cliente deve acquisire l'immagine nel formato file WIM utilizzando lo strumento “Gestione e servizio di imaging deployment” di Microsoft (DISM.exe). DISM è disponibile per il download insieme a Windows Assessment and Deployment Kit (Windows ADK) di Microsoft. In alternativa, il Cliente può inviare un ISO creato con SCCM o MDT. Dell presume che le dimensioni dell'immagine siano inferiori a 20 gigabyte; le dimensioni dell'immagine superiori a 20 gigabyte possono richiedere servizi aggiuntivi o alternativi disponibili a un costo extra.

Per accedere a determinate funzioni il Cliente potrebbe dover creare un'immagine utilizzando Dell ImageAssist. Dell può quindi caricare l'immagine del Cliente nei Prodotti supportati. Dell ImageAssist consente al Cliente di compilare una singola immagine multiplatforma utilizzabile nei Prodotti supportati. Il Cliente avrà accesso allo strumento ImageAssist per acquisire la propria immagine. Dopo l'acquisizione dell'immagine in ImageAssist, il Cliente caricherà l'immagine utilizzando File Transfer Application, disponibile tramite il portale TechDirect di Dell. Dell presume che le dimensioni dell'immagine siano inferiori a 20 gigabyte; le dimensioni dell'immagine superiori a 20 gigabyte possono richiedere servizi aggiuntivi o alternativi disponibili a un costo extra.

Il Cliente è tenuto a garantire che ogni immagine contenga tutti i driver richiesti e che non sia presente alcun hardware non supportato all'interno dello strumento di Gestione dispositivi nel Prodotto supportato, se pertinente. Inoltre, il Cliente è tenuto a creare, testare e verificare che l'immagine funzioni in linea con le esigenze del Cliente per il Prodotto supportato. Dell non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali problemi connessi al software del Cliente o ad altri contenuti dell'immagine, inclusi, in via esemplificativa, eventuali versioni di applicazione non corrispondenti, conflitti di Gestione dispositivi o problemi di sicurezza che possono verificarsi in seguito all'esecuzione del Servizio di imaging da parte di Dell. Eventuali problemi relativi alle prestazioni del Servizio di imaging non messi in luce dal Cliente prima dell'esecuzione del Servizio stesso (ad es. testando e verificando l'immagine) potrebbero essere replicati su tutti i Prodotti supportati forniti da Dell al Cliente; il Cliente esonera Dell da ogni responsabilità per le operazioni di ricreazione dell'immagine, riparazione, supporto o risoluzione di qualsiasi problema provocato dal mancato rilevamento di versioni di applicazione non corrispondenti, conflitti di Gestione dispositivi o altri problemi relativi alle prestazioni. Inoltre, Dell non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali problemi connessi alla funzionalità del software del Cliente nell'ambiente del Cliente stesso. Il Cliente è tenuto a conservare una copia di tale immagine.



IL CLIENTE CONFERMA E ACCETTA CHE, CONSIDERATA LA NATURA DEL SERVIZIO DI IMAGING, LO STRUMENTO DI CARICAMENTO DELLE IMMAGINI E, SE PERTINENTE, LO STRUMENTO IMAGEASSIST, UTILIZZATO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI IMAGING, TALE STRUMENTO DI CREAZIONE IMMAGINI VENGA FORNITO "COSÌ COM'È" E SENZA ALCUN TIPO DI GARANZIA DA PARTE DI DELL RIGUARDO ALLE IMMAGINI DEL CLIENTE O ALLA COMPATIBILITÀ CON QUALSIASI TIPO DI AMBIENTE. IL CLIENTE SARÀ RITENUTO RESPONSABILE DELLA CONVALIDA E DEL TEST DELLE IMMAGINI. DELL NON SI ASSUME LA RESPONSABILITÀ DI EVENTUALI PERDITE DI DATI, COMPRESI APPLICAZIONI, FILE E IMMAGINI CARICATE E IMPOSTAZIONI DEL SISTEMA OPERATIVO CHE POTREBBERO ESSERE SMARRITI NELLO STRUMENTO. È RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE EFFETTUARE IL BACKUP DI TUTTI I DATI O DEL SOFTWARE PRIMA DI EFFETTUARNE IL CARICAMENTO SULLO STRUMENTO E SALVARE L'IMMAGINE.

Un ritardo nella trasmissione delle specifiche del Cliente, delle informazioni sulla conformità all'esportazione o dell'immagine, a seconda dei casi, comporterà un ritardo nella capacità di esecuzione del Servizio di imaging da parte di Dell e quindi nella ricezione dei Prodotti supportati da parte del Cliente. L'ordine è soggetto all'annullamento se le specifiche del Cliente, la conformità all'esportazione o l'immagine (a seconda dei casi) non vengono ricevuti dal Cliente nei tempi previsti e comunicati da Dell.

Responsabilità aggiuntive del Cliente per i Servizi di imaging

- Garantire a Dell l'accesso e l'utilizzo di informazioni, dati e risorse interne nella misura ragionevolmente necessaria per fornire il Servizio di imaging.
- Fornire a Dell i diritti amministrativi locali necessari per eseguire il Servizio di imaging e assicurare che l'accesso al dominio sia abilitato.
- Fornire tutti gli ID di accesso, le password, le specifiche di dominio e le impostazioni personali necessarie per eseguire il Servizio di imaging per tutti gli Utenti Finali.
- Nel caso in cui Dell riscontri problemi nel caricamento del software fornito dal Cliente, quest'ultimo dovrà contattare le risorse di assistenza adeguate al fine di completare l'installazione della suddetta applicazione.

Provisioning con Workspace ONE

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

Panoramica del servizio

Il provisioning Dell assiste il Cliente nella configurazione di un sistema operativo Windows™ 10OS [o versioni successive applicabili] pulito con il software di provisioning di terze parti e con l'invio del pacchetto di provisioning necessario per installare il contenuto fornito dal cliente attraverso il processo di fabbrica in linea con gli standard di Dell. Il software di provisioning di terze parti offre al cliente la possibilità di registrare automaticamente gli asset tramite un metodo per esportare applicazioni, aggiornamenti e policy in un unico pacchetto di provisioning (PPKG) e nei componenti necessari per consentire il processo di provisioning di fabbrica in linea, riducendo al minimo il downtime dell'Utente Finale ed eliminando la necessità di una grande quantità di traffico di dati dalla posizione dell'Utente Finale.

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

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



Procedure del servizio e responsabilità di Dell

Il processo per ciascun progetto ProDeploy che include il provisioning è il seguente:

Avvio del progetto

- L'Engagement Manager ProDeploy si impegna a collaborare con il Cliente per documentare e acquisire i requisiti tecnici del Cliente tramite il portale TechDirect di Dell.
- Il Cliente conferma l'accuratezza e verifica i requisiti approvando il progetto nel portale TechDirect di Dell.
- Il Cliente rivede, approva e restituisce il Modulo di conformità per l'esportazione a Dell, ove si attesta che il pacchetto di provisioning da lui trasmesso può essere esportato da Dell al di fuori del Paese in cui il pacchetto di provisioning è stato inviato a Dell. La Certificazione per l'esportazione è richiesta all'avvio iniziale del progetto ProDeploy.
- Il Cliente fornisce il pacchetto di provisioning a Dell. Il pacchetto di provisioning verrà inviato a Dell tramite l'applicazione per il trasferimento file.

Sviluppo del progetto

- Se applicabile, l'ingegnere ProDeploy sviluppa il Progetto ProDeploy per i servizi di configurazione per rendere possibile il caricamento in fabbrica del pacchetto di provisioning del Cliente, con l'opzione di sistema operativo Windows Pro OS selezionata (come indicato sopra), e per impostare qualsiasi altra personalizzazione CS richiesta dal Cliente.
- Il pacchetto di provisioning è convalidato e testato mediante i processi di produzione di Dell al fine di garantire il corretto caricamento del pacchetto di provisioning del Cliente durante la costruzione iniziale del sistema in fabbrica.

Completamento del progetto

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

Responsabilità del Cliente

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

- Conservare una copia di tale pacchetto di provisioning e tutti i dati o i programmi del cliente utilizzati in relazione allo sviluppo e alla presentazione del pacchetto di provisioning. DELL DECLINA QUALSIASI RESPONSABILITÀ PER LA PERDITA O IL RIPRISTINO DEI DATI O DEI PROGRAMMI SU UN PACCHETTO DI PROVISIONING O UNA PIATTAFORMA HARDWARE SUPPORTATA.
- Utilizzare la console di provisioning di terze parti per creare, testare e verificare che il pacchetto di provisioning operi in base alle esigenze del Cliente sulle piattaforme hardware supportate che verranno acquistate. Dell non è responsabile della disponibilità o delle prestazioni della console di provisioning di terze parti e condizioni distinte dall'editore del software di provisioning di terze parti regolano gli obblighi e i diritti del Cliente in relazione alla console di provisioning di terze parti.
- Assicurarsi che ogni pacchetto di provisioning contenga tutte le applicazioni e i criteri necessari
- Assicurarsi che il pacchetto di provisioning non contenga informazioni personali.
- Se pertinente, completare, confermare l'accuratezza e verificare i requisiti approvando il progetto nel portale TechDirect di Dell.



- Assicurarsi che il Cliente disponga della licenza appropriata dall'editore del software di provisioning di terze parti pertinente per accedere e utilizzare i Servizi e la console e il software di provisioning di terze parti.
- Assicurarsi che la licenza sia attiva per tutto il software all'interno del pacchetto di provisioning.
- Assicurarsi che la console sia configurata per l'iscrizione automatica dei sistemi
- Il Cliente fornisce il pacchetto di provisioning a Dell. Il pacchetto di provisioning verrà inviato a Dell tramite l'applicazione per il trasferimento file.

Requisiti del Servizio

- Il pacchetto di provisioning deve essere creato utilizzando la console di provisioning di terze parti. Non è possibile utilizzare altri strumenti per questo processo.
- Il provisioning Dell è disponibile solo per alcuni sistemi operativi di terze parti, come stabilito da Dell. Rivolgersi all'Engagement Manager per conoscere la compatibilità con altri sistemi operativi e versioni.
- Il pacchetto di provisioning deve essere convalidato su piattaforme hardware supportate per le configurazioni che il Cliente acquisterà. Se il Cliente non possiede la specifica configurazione/piattaforma hardware supportata, dovrà acquistare un sistema di sviluppo che potrà essere utilizzato durante la costruzione e il test del pacchetto di provisioning pertinente.

Elementi non inclusi nel provisioning Dell

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

Installazione da remoto

Questa opzione di servizio ("Servizio di installazione da remoto" o "Servizi di installazione da remoto") prevede la configurazione da remoto di un nuovo Prodotto supportato Dell e, se applicabile, le istruzioni per la disattivazione di un computer locale esistente, come indicato più chiaramente nella presente Descrizione del servizio.

Caratteristiche del Servizio di installazione da remoto

Piano di deployment

Il piano di deployment deve includere, se pertinente, quanto segue:

- Readiness Utente Finale
- Piano di deployment Utente Finale
- Istruzioni per la configurazione e l'installazione dei Prodotti supportati da remoto.
- Istruzioni per la disattivazione del dispositivo legacy



Il piano di deployment dovrà essere creato congiuntamente dal Cliente e dagli Utenti Finali prima dell'installazione programmata dei Prodotti supportati. Il Cliente si impegna ad informare immediatamente Dell di eventuali conflitti al fine di determinare il piano prima del lancio dei Servizi. Il Servizio è disponibile per il Cliente su base 24x7, a condizione che questi rispetti tutti i termini della presente Descrizione del servizio e l'accordo di reciprocità stipulato tra il Cliente e Dell alla conclusione delle discussioni sul piano di deployment e di altre attività pre-deployment.

Responsabilità di Dell

- Dell richiederà agli Utenti finali di selezionare una data e un'ora pianificati al fine di sviluppare un programma per il loro deployment.
- Dell invierà tramite e-mail promemoria dell'imminente deployment dell'Utente finale, in base al piano di deployment.
- Dell aggiornerà la pianificazione per ogni Utente finale, incluso il giorno e all'ora dell'installazione pianificati, in base alle richieste di ripianificazione provenienti dall'Utente Finale.
- Dell si coordinerà con i tecnici da remoto per rispettare l'evento di deployment da remoto pianificato.
- Dell fornirà un elenco degli Utenti finali che non hanno confermato il loro appuntamento al contatto designato del Cliente secondo necessità.

Responsabilità del Cliente

- Il Cliente deve nominare almeno un contatto che agisca da contatto designato per la pianificazione del deployment.
- Il Cliente deve fornire le informazioni di contatto degli Utenti finali tra cui, a titolo esemplificativo ma non strettamente limitato a, il nome, il numero di telefono e l'indirizzo e-mail, utilizzando il formato richiesto da Dell.
- Il Cliente deve comunicare agli Utenti finali che i rappresentanti Dell li contatteranno per pianificare il deployment prima che Dell tenti di programmare le installazioni.
- Il Cliente deve dare a Dell la possibilità di comunicare con gli Utenti finali senza filtri di blocco delle e-mail.
- Il responsabile designato dal Cliente deve comunicare a Dell eventuali richieste di riprogrammazione.
- Il Cliente deve collaborare con Dell per coordinare l'installazione con eventuali Utenti finali che non rispondano ai tentativi di Dell di pianificare l'installazione.
- Una volta stabilite 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 l'Utente finale pianificato non è disponibile.

Altre disposizioni

- La pianificazione per l'Utente Finale sarà considerata stabilita 2 giorni lavorativi prima del giorno di inizio del deployment pianificato.
- Le richieste di ripianificazione effettuate con meno di 24 ore di anticipo potrebbero essere addebitate qualora Dell non sia in grado di soddisfare le modifiche apportate al piano di deployment potrebbe essere addebitato un costo aggiuntivo per il controllo della modifica.
- Potrebbe essere applicato un costo aggiuntivo per gli Utenti finali che non siano disponibili all'ora pianificata per l'installazione.
- I Clienti potrebbero richiedere di assegnare priorità agli Utenti finali.
- Dell si riserva il diritto di modificare la pianificazione con notifica al Cliente.
- Qualora il Cliente dovesse scegliere di completare e gestire autonomamente la pianificazione dell'Utente finale, con l'accordo di Dell, sarà responsabile della creazione, della gestione delle modifiche, della comunicazione e della conformità dell'Utente finale alla pianificazione. La pianificazione deve essere esaminata e approvata da Dell.



Responsabilità di Dell per l'evento di deployment da remoto

Fornire istruzioni e assistere da remoto l'Utente finale, in base alle necessità, nel completamento dei passaggi richiesti per il Prodotto supportato. Dell fornirà all'Utente finale istruzioni su come:

- Disimballare il nuovo Prodotto supportato dalle scatole di spedizione e ispezionare i componenti per verificare che non presentino danni.
- Organizzare i componenti e le periferiche del Prodotto supportato (ad es. tastiere, alimentatori e mouse).
- Inserire i cavi patch di rete certificati forniti dal Cliente nel nuovo Prodotto supportato.
- Collegare tutti i cavi di alimentazione alle prese di corrente.
- Collegare i cavi patch di rete ai jack di rete esistenti certificate dal Cliente.
- Avviare il nuovo Prodotto supportato e verificare la connessione di rete attraverso una connessione wireless o fisica dei dispositivi collegati alla rete del Cliente.
- Stabilire una connessione di rete wireless o fisica.
- Collegare e configurare le periferiche esterne collegate fisicamente al Prodotto supportato o alla docking station del Prodotto supportato.

Eeguire i passaggi per il deployment da remoto.

- Accedere al nuovo Prodotto supportato utilizzando ID utente e password o le istruzioni sulla connettività fornite dal Cliente.
- Stabilire una connessione da remoto che consenta l'avvio dell'installazione da remoto.
- Eseguire l'aggiunta a un dominio di base tramite l'interfaccia nativa di Windows.
- Su richiesta, è possibile aggiungere i computer al contenitore di computer predefinito all'interno di Active Directory.
- Se pertinente, configurare l'indirizzo IP.
- Associare le stampanti di rete a ciascun nuovo Prodotto supportato.
- Quando richiesto, Dell caricherà i driver forniti dal Cliente e stamperà una pagina di prova oppure eseguirà un semplice test concordato da entrambe le parti sulle funzionalità. Ad esempio, la connessione di due monitor a un Prodotto supportato o a una docking station per il prodotto in questione.
- Migrare le impostazioni dal dispositivo legacy al nuovo.
- Eseguire il test di accettazione da remoto come definito nell'ambito del piano di deployment.

Se applicabile, fornire istruzioni e assistere l'Utente finale nel completare i passaggi forniti dal Cliente in merito alla disinstallazione e al ritiro del dispositivo legacy.

Requisiti del Servizio

Per completare questo servizio, è necessario quanto segue:

- Connessione Internet ad alta velocità affidabile nella posizione di installazione del dispositivo
- L'Utente Finale accetta la connessione da remoto

Responsabilità del Cliente

Sarà unica responsabilità del Cliente:

- Collaborare con Dell per creare o fornire i dettagli di pianificazione di tutte le risorse necessarie per il Servizio,
- assegnare un coordinatore della sede per ciascuna sede del Cliente, se necessario



- Fornire le istruzioni di lavoro e i dati tecnici necessari per l'erogazione del Servizio
- Prima del deployment da remoto, 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 distribuzione prevista.
- Fornire le credenziali dell'account di dominio ai tecnici da remoto con i privilegi necessari ad aggiungere un computer al contenitore di computer predefinito in Active Directory
- Fornire l'accesso a Internet e alla rete in base alle esigenze per fornire il Servizio.
- Fornire l'accettazione del Servizio al termine del completamento del deployment
- 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 eseguiti su di esso eventuali servizi.

Termini e condizioni supplementari

- Dell consiglia vivamente ai progetti pilota di deployment di convalidare le istruzioni di lavoro e di identificare eventuali problemi potenziali.
- I Clienti possono personalizzare le istruzioni standard o fornire la propria serie di istruzioni che definisce le attività da eseguire da remoto. Le istruzioni personalizzate e le relative attività saranno limitate a 45 minuti di tempo da remoto per ogni dispositivo. 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 da remoto supera il limite di 45 minuti, collaborerà con il Cliente per modificare le istruzioni in modo che il tempo da remoto sia inferiore a 45 minuti oppure valuterà i costi aggiuntivi per il tempo aggiuntivo mediante il processo di Controllo delle modifiche.
- In caso di esito negativo dell'installazione da remoto del dispositivo a causa della mancata conformità del Cliente o dell'Utente finale alla presente Descrizione del servizio, Dell non sarà responsabile di fornire il servizio di installazione da remoto per tale dispositivo.
- Riprogrammazione o annullamento. UNA VOLTA PROGRAMMATO IL SERVIZIO, EVENTUALI MODIFICHE AL PROGRAMMA DEVONO ESSERE APPORTATE ALMENO OTTO (2) GIORNI PRIMA DELLA DATA PROGRAMMATA. SE IL CLIENTE RIPROGRAMMA o annulla IL PRESENTE SERVIZIO ENTRO SETTE (1) GIORNI O MENO DALLA DATA PROGRAMMATA, È POSSIBILE CHE VENGA APPLICATO UN COSTO DI RIPROGRAMMAZIONE o annullamento. Il Cliente conviene di accettare una fatturazione separata per tutte le spese di riprogrammazione. IL CLIENTE SI IMPEGNA A CONFERMARE QUALSIASI RIPROGRAMMAZIONE DEL SERVIZIO ALMENO OTTO (2) GIORNI PRIMA DELL'INIZIO DELLO STESSO. Qualsiasi costo aggiuntivo verrà valutato mediante il processo di Controllo delle modifiche.

Servizi esclusi

- Servizi di migrazione dei dati
- Servizi di installazione e configurazione software
- Qualsiasi attività che richieda un rappresentante Dell on-site
- Trasporto dei sistemi tra le sedi o qualsiasi altro tipo di servizio logistico
- Rimozione fuori sede e/o riciclo delle unità legacy
- Non potranno essere aggiunte unità organizzative specifiche in Active Directory; i computer verranno aggiunti al contenitore di computer predefinito.
- Non potranno essere forniti o eseguiti script per aggiunta ai domini.
- Non potranno essere risolti i problemi di errori associati al processo di aggiunta di domini nativo di Windows.
- Non verrà installato o configurato Active Directory.
- Installazione da remoto di più di 2 monitor.



- Installazione da remoto di un monitor su un braccio per monitor e/o di un braccio per monitor
- Installazione di hardware su superfici o periferiche che richiedono strumenti o più tecnici simultaneamente.
- Telefono come metodo di contatto principale dell'Utente Finale; il telefono potrà essere utilizzato per contattare determinati Utenti Finali a discrezione di Dell.
- Risorse di pianificazione da remoto; i tecnici dell'installazione non sono responsabili del mantenimento o dell'aggiornamento delle pianificazioni.
- Tutte le attività diverse da quelle specificamente indicate in questo Allegato del Servizio.

Installazione on-site

Questa opzione di servizio assicura la configurazione on-site di un nuovo Prodotto supportato Dell e la rimozione di un computer locale esistente (il “Servizio di installazione on-site” o i “Servizi di installazione on-site”) come indicato più estesamente nella presente Descrizione del servizio.

Ispezione del sito

Il Cliente ha la completa responsabilità di raccogliere le informazioni critiche sul sito e sulla pianificazione per ciascuno dei siti di deployment del Cliente e assicurarsi che tutti questi dettagli critici vengano forniti a Dell prima dell'inizio dei Servizi on-site. Dell si impegna a fornire i dettagli al Fornitore nell'ambito del piano di deployment.

Piano e programma di deployment

Il piano di deployment deve includere, se pertinente, quanto segue:

- Ispezione e verifica della conformità del sito
- Programma di deployment
- Istruzioni di lavoro per la configurazione e l'installazione dei Prodotti supportati on-site.

Il programma di deployment dovrà essere trasmesso dal Cliente agli Utenti Finali prima dell'installazione programmata dei Prodotti supportati. Il Cliente si impegna ad informare immediatamente Dell di eventuali conflitti al fine di fissare definitivamente la data di installazione prevista. Il Servizio è disponibile per il Cliente su base 24x7, a condizione che questi rispetti tutti i termini della presente Descrizione del servizio e l'accordo di reciprocità stipulato tra il Cliente e Dell alla conclusione delle discussioni sulla pianificazione del deployment e di altre attività pre-deployment.

Caratteristiche del Servizio di installazione on-site

Installazione del Prodotto supportato: dispositivi CPU (desktop e notebook) e monitor

- Disimballare il nuovo Prodotto supportato dalle scatole di spedizione e ispezionare i componenti per verificare che non presentino danni.
- Spostare le nuove apparecchiature dalla posizione centrale alla postazione di lavoro dell'Utente Finale.
- Organizzare i componenti e le periferiche del Prodotto supportato (ad es. tastiere, alimentatori e mouse) per il deployment.
- Inserire i cavi patch di rete certificati forniti dal Cliente nel nuovo Prodotto supportato.
- Collegare tutti i cavi di alimentazione alle prese di corrente.



- Collegare i cavi patch di rete ai jack di rete esistenti certificate dal Cliente.
- Avviare il nuovo Prodotto supportato e verificare la connessione di rete dei dispositivi collegati alla rete del Cliente.
- Eseguire l'aggiunta a un dominio di base tramite l'interfaccia nativa di Windows.
- Su richiesta, è possibile aggiungere i computer al contenitore di computer predefinito all'interno di Active Directory.
- Accedere al nuovo Prodotto supportato utilizzando ID utente e password fornite dal Cliente.
- Se pertinente, configurare l'indirizzo IP.
- Associare le stampanti di rete a ciascun nuovo Prodotto supportato.
- Collegare e configurare le periferiche esterne collegate fisicamente al Prodotto supportato o alla docking station del Prodotto supportato. Quando richiesto, Dell caricherà i driver forniti dal Cliente e stamperà una pagina di prova oppure eseguirà un semplice test concordato da entrambe le parti sulle funzionalità. Ad esempio, la connessione di due monitor a un Prodotto supportato o a una docking station per il prodotto in questione.

Disinstallazione dei dispositivi legacy (CPU e monitor)

- Scollegare i componenti hardware, il cavo di rete e il cavo di alimentazione del sistema del Cliente che viene sostituito dal Prodotto supportato (il/i "Dispositivo/i legacy").
- Posizionare i componenti del Dispositivo legacy nelle confezioni utilizzando i materiali del packaging del nuovo Prodotto supportato o altri materiali forniti dal Cliente.
- Spostare il Dispositivo legacy in un'area di store on-site individuata dal Cliente nell'edificio dove viene effettuato il deployment.
- Spostare tutte le confezioni, i materiali di imballaggio e i residui in un'area di smaltimento all'interno dell'edificio in cui vengono erogati i deployment services e pulire adeguatamente l'area di installazione in modo che venga ripristinata la sua condizione originaria.

Requisiti del Servizio

Per completare questo servizio, è necessario quanto segue:

- Tutti i sistemi di un ordine saranno programmati insieme nell'ambito di un singolo evento. Generalmente, gli ordini di un massimo di 10 sistemi vengono programmati per la stessa ora/stesso giorno.
- Durante le installazioni di più dispositivi, un tecnico installerà più dispositivi simultaneamente, laddove possibile.
- La copertura dell'installazione on-site è limitata alle zone che sono facilmente accessibili con veicoli e che non richiedono l'utilizzo di strumenti o apparecchiature speciali.
- La disinstallazione del sistema legacy richiede l'installazione concomitante del nuovo client.
- I nuovi Prodotti supportati devono trovarsi all'interno dell'edificio in cui saranno installati.

Servizi esclusi

- Servizi di migrazione dei dati
- Installazioni residenziale consumer
- Servizi di installazione e configurazione software
- Trasporto dei sistemi tra le sedi o qualsiasi altro tipo di servizio logistico
- Rimozione fuori sede e/o riciclo delle unità legacy
- Non potranno essere aggiunte unità organizzative specifiche in Active Directory; i computer verranno aggiunti al contenitore di computer predefinito.
- Non potranno essere forniti o eseguiti script per aggiunta ai domini.



- Non potranno essere risolti i problemi di errori associati al processo di aggiunta di domini nativo di Windows.
- Non verrà installato o configurato Active Directory.
- Installazione di più di 2 monitor.
- Installazione di un monitor su un braccio per monitor e/o di un braccio per monitor
- Installazione di hardware su superfici o dispositivi periferici che richiedono strumenti o più tecnici simultaneamente.
- Tutte le attività diverse da quelle specificamente indicate in questo Allegato.

Responsabilità del Cliente

Sarà unica responsabilità del Cliente:

- 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 es. indirizzi e orari di installazione disponibili ai fini della programmazione) e i dati tecnici necessari per il Servizio tramite l'ispezione del sito.
- Assicurarsi che tutte le risorse del Cliente necessarie siano disponibili per tutta la durata dell'installazione on-site, inclusi i referenti tecnici.
- Preparare tutte le aree di lavoro e le postazioni degli Utenti Finali per l'installazione on-site prima dell'inizio programmato dei Servizi, incluso l'accesso ai sistemi, alle periferiche esterne, all'alimentazione e alla connettività di rete.
- Prima che i tecnici arrivino on-site, creare un account di dominio e oggetti 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.
- Fornire le credenziali dell'account di dominio ai tecnici on-site con i privilegi necessari ad aggiungere un computer al contenitore di computer predefinito in Active Directory.
- 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 eseguiti su di esso eventuali servizi.

Termini e condizioni supplementari

- 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 dispositivo. 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.
- I ritardi causati dal Cliente che impediscono l'erogazione del Servizio di installazione on-site prima o durante la presenza del tecnico on-site possono essere soggetti a costi aggiuntivi. Potrebbero applicarsi costi aggiuntivi per eventuali richieste effettuate direttamente ai tecnici on-site per attività aggiuntive.



- 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. Le spese aggiuntive, se ritenute servizi, verranno addebitate tramite il processo di Controllo delle modifiche.
- I tecnici Dell on-site implementeranno l'accordo di riservatezza Confidentiality of Insurance (COI) o un Memorandum of Insurance (MOI)
- Con deployment costituiti da oltre 500 indirizzi univoci, Dell si riserva il diritto di proporre una soluzione alternativa all'utilizzo di tecnici on-site e/o addebitare costi aggiuntivi tramite il processo di Controllo delle modifiche.
- Non disponibile per i dispositivi ThinClient

Installazione aggiuntiva dell'applicazione

Se un cliente acquista un'installazione dell'applicazione aggiuntiva, Dell garantisce al Cliente l'assistenza all'installazione per un massimo di tre (3) applicazioni software sicure o alla modifica delle impostazioni del sistema operativo selezionate in relazione alla relativa installazione dei nuovi sistemi Dell supportati. L'installazione delle applicazioni dovrà svolgersi in loco durante il deployment dei nuovi asset.

Avvio del progetto

Se pertinente, Dell si impegna a collaborare con il Cliente per documentare e acquisire i requisiti tecnici del Cliente tramite il portale TechDirect. Se pertinente, il Cliente conferma l'accuratezza e verifica i requisiti esaminandoli e approvandoli nel portale TechDirect.

Completamento del progetto

L'installazione delle applicazioni del cliente dovrà avvenire con l'ausilio di script manuale, USB o CD/DVD forniti dal cliente.

3 tentativi non riusciti di installare il software in conformità ai requisiti tecnici del cliente

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.
- Se pertinente, completare, confermare l'accuratezza e verificare i requisiti esaminandoli e approvandoli nel portale TechDirect.
- Eventuali licenze, numero adeguato 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 è autorizzata a 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 commutate standard Ethernet Base-T da 100 Mb/s e il throughput a 5-10 Mb/s della postazione.
- I desktop e i notebook sono collegati a una LAN e hanno accesso a Internet tramite Internet Explorer 5.0 o versioni successive.
- L'infrastruttura di rete è stabile su tutte le sedi del Cliente.



Limitazioni del Servizio

I sistemi operativi dei computer desktop/notebook possono essere Microsoft XP, Vista, Windows 7, Windows 8 o Windows 10 [o versione successiva applicabile].

Il sistema operativo è precaricato o già installato.

Dell non potrà essere ritenuta responsabile di errori verificatisi durante il processo di installazione e di eventuali errori riscontrati durante l'installazione.

Deve essere acquistato contestualmente a ProDeploy o ProDeploy Plus.

Le applicazioni devono essere consegnate contestualmente ai servizi di installazione on-site ed eventuali installazioni di applicazioni non utilizzate non potranno essere accreditate, rimborsate o cedute.

Non disponibile per i dispositivi Thin Client

Componente aggiuntivo opzionale per la rimozione del pacchetto di installazione

Se un Cliente acquista il componente aggiuntivo per la rimozione del pacchetto, Dell rimuoverà il pacchetto e il materiale dei sistemi e le periferiche da implementare. Ciò non include la rimozione dei sistemi da sostituire (i "Sistemi legacy"). Il servizio deve essere erogato contestualmente ai Servizi di installazione on-site.

Componente aggiuntivo per la pianificazione degli Utenti finali

Se un Cliente acquista il componente aggiuntivo per la pianificazione degli Utenti finali, 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.

Responsabilità di Dell

- Dell elaborerà una pianificazione per ciascun Utente finale per giorno e per posizione dell'installazione pianificata, basata sul Piano di deployment e in esso incorporata.
- Dell invierà una notifica a ciascun Utente finale per comunicare tramite e-mail il giorno o la data pianificata e invierà tramite e-mail i promemoria dell'imminente deployment in base al Piano di deployment.
- 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.
- Il Cliente deve fornire le informazioni di contatto degli Utenti finali tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il nome, il numero di telefono e l'indirizzo e-mail, utilizzando il modello Excel fornito.
- Il Cliente deve comunicare agli Utenti finali che i rappresentanti Dell li contatteranno 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 di 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 l'Utente finale pianificato non è disponibile.

Altre disposizioni

- La pianificazione degli Utenti finali verrà considerata finalizzata 8 giorni prima del giorno pianificato.
- Le richieste di ripianificazione effettuate con meno di 7 giorni di anticipo potrebbero essere addebitate qualora Dell non sia in grado di soddisfare le modifiche apportate al Piano di deployment potrebbe essere addebitato un costo aggiuntivo.
- Potrebbe non essere possibile soddisfare le richieste di ripianificazione effettuate con meno di 5 giorni di anticipo.
- Potrebbe essere applicato un costo aggiuntivo per gli Utenti finali che non siano 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 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 di Dell.
- Risorse di pianificazione on-site; i tecnici dell'installazione non sono responsabili del mantenimento o dell'aggiornamento delle pianificazioni.
- Tutte le attività diverse da quelle specificamente indicate in questo Allegato.



Allegato C

Servizio ProDeploy Plus

Connected Configuration

Panoramica del servizio

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

Procedure del servizio e responsabilità di Dell

Il Servizio Connected Configuration funziona insieme ad altri servizi supportati, come riportato nella presente Descrizione del Servizio. La Soluzione di deployment del Cliente verrà ospitata presso un Centro di configurazione Dell e connessa alla rete del Cliente tramite un tunnel sicuro. La connessione protetta verrà offerta sotto forma di gateway tra l'ambiente del Cliente e l'ambiente di produzione di Dell 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 implementazione per unità e del numero massimo di unità che possono essere implementate simultaneamente.

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

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

Il Cliente si impegna a difendere, tenere indenne e manlevare Dell da qualsivoglia rivendicazione o azione derivante da una qualsiasi indicazione del Cliente circa la configurazione dei Sistemi supportati da Dell che utilizzano la connessione protetta e il Servizio Connected Configuration 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 di 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 di Dell o di tali terze parti.



Altre disposizioni

Il Servizio può essere erogato al di fuori del Paese in cui si trova il Cliente e/o Dell. Di tanto in tanto e in conformità ai termini del Contratto tra Dell e il Cliente, Dell può modificare la sede in cui vengono eseguiti i Servizi e/o la parte che esegue il Servizio. Tuttavia, la responsabilità dell'erogazione del Servizio al Cliente rimarrà a carico di Dell. Se uno dei presupposti volumetrici utilizzato da Dell e dal Cliente per definire l'ambito di un progetto per il servizio Connected Configuration non rientra materialmente nei requisiti prestabiliti per il completamento dell'erogazione del Servizio (tra cui, volumi di unità previsti, tempo medio di implementazione per unità, numero massimo di unità che possono essere implementate simultaneamente utilizzando la Soluzione di deployment del Cliente e/o aspetti 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 virtual machine in hosting o in altri componenti forniti dal Cliente a Dell ("Soluzione di deployment del Cliente"), nel Systems Management Software utilizzato dal Cliente in relazione ai Servizi ("Software del Cliente") o nei Contenuti del Cliente (secondo la definizione riportata di seguito), a seconda dei casi, in quanto i dati possono essere definiti da ciascun Paese, inclusa, a titolo esemplificativo, l'Unione europea (UE), e che Dell è responsabile del trattamento dei dati per il Cliente nell'ambito dell'erogazione dei Servizi. Il Cliente riconosce e accetta che il Cliente è responsabile della conformità alle leggi sulla privacy dei dati applicabili in ciascun Paese in qualità di titolare ed esportatore dei dati e che Dell è responsabile della conformità alle leggi sulla privacy dei dati applicabili in ciascun Paese in qualità di elaboratore 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 Sistemi e dei Servizi supportati da 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 Dell e collaborare con Dell in buona fede per risolvere ogni eventuale problema in caso di errori, difetti, carenze o altri problemi legati alla conformità agli obblighi stabiliti dalle leggi sulla riservatezza dei dati applicabili e con qualsiasi disposizione pertinente del Contratto.

Servizi esclusi

Le seguenti attività sono escluse dal Servizio:

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

La presente Descrizione del servizio non conferisce al Cliente alcuna garanzia aggiuntiva oltre a quelle fornite ai sensi dell'Accordo quadro per la prestazione di Servizi o Contratto di Servizio, a seconda dei casi.



Responsabilità e requisiti tecnici del Cliente

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 virtual machine. La mancata fornitura di qualsiasi elemento o la mancata esecuzione di qualsiasi attività da parte del Cliente richiesti dalle Responsabilità del Cliente in relazione al Servizio Connected Configuration possono comportare un ritardo nell'erogazione o impedire a Dell di fornire il Servizio.

Se un "Utente finale" del Cliente si avvale di terze parti (ad es. consulenti, 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 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 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 Project Manager 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 dei deliverable necessarie.
 - 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 servizi Connected Configuration, comprendente: 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 eseguire il Servizio fino a quando tale problema di supporto o di manutenzione non sarà stato risolto.
- Il Cliente dovrà implementare e gestire una rete protetta tra la rete del Cliente e ciascun Centro di configurazione Dell. La connessione di rete sicura deve rispettare (o superare) i requisiti di sicurezza Dell per VPN.



- 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 dell'installazione dell'ambiente di avvio PXE e della convalida delle relative piattaforme hardware client da acquistare. Per la convalida dell'ambiente PXE per le piattaforme hardware client senza porta di rete (RJ-45) sul sistema, utilizzare un dongle USB Type-C/Thunderbolt-to-Network. Il supporto della piattaforma/schede rete deve essere verificato con il Configuration Services Project Manager.
- 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.
- I Clienti che forniscono un'istanza virtuale della Soluzione di deployment del Cliente devono soddisfare i requisiti delle VM per Dell Connected Configuration (ad es. capacità del disco rigido delle VM, capacità di memoria, core CPU e formato di esportazione VHD).
- I Clienti che hanno fornito gli asset dell'infrastruttura fisica per il deployment dei sistemi client, ad es. server, firewall/end-point VPN e 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 prelievo di conferma e accettazione scritte di tale accesso da parte di Dell.
- I Clienti che forniscono gli asset dell'infrastruttura fisica saranno responsabili dell'approvvigionamento, della configurazione e della gestione dell'Hardware per i Servizi nel rispetto dei 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'esecuzione del Servizio da parte di Dell. Qualora il Cliente intenda apportare modifiche alle specifiche del deployment, dovrà informare il Project Manager Dell e concedere eventuale tempo aggiuntivo per consentire l'evasione degli ordini e per limitare interruzioni del Servizio.



Migrazione dei dati

Panoramica del servizio

Questa opzione di servizio offre la migrazione on-site di un massimo di 100 gigabyte (GB) di dati dal computer locale esistente a un nuovo Prodotto supportato Dell (il “Servizio di migrazione dei dati” o i “Servizi di migrazione dei dati”) come indicato più nel dettaglio nella presente Descrizione del Servizio. Questo servizio viene erogato durante e in coordinamento con il processo di installazione di un nuovo sistema.

Caratteristiche del Servizio di migrazione dei dati

- 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 del sito.
- 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 Dispositivo legacy al nuovo Prodotto supportato con un cavo di rete standard.
 - Direttamente dal Dispositivo legacy al nuovo Prodotto supportato sulla rete del Cliente.
 - Dal Dispositivo 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 confermerà e/o segnalerà l'integrità della migrazione.

Requisiti del Servizio

- I Servizi di migrazione dei dati devono essere erogati in concomitanza con i Servizi di installazione da remoto o on-site.
- I Servizi di migrazione dei dati saranno erogati da Dell utilizzando lo strumento di migrazione dei dati e le risorse corrispondenti presenti sul portale TechDirect di Dell.
- Il programma dei servizi di migrazione e di installazione deve essere coordinato all'interno dell'ambito dello stesso progetto e, laddove possibile, utilizzando lo stesso personale Dell da remoto o on-site.
- Durante l'installazione on-site di più dispositivi, i tecnici dovranno effettuare la migrazione dei dati su più dispositivi simultaneamente.
- La posizione di destinazione per i dati è di dimensioni sufficienti per la quantità di dati migrati.
- 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 oltre 100 GB di dati
- 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 redazione di script 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 caratteristiche del Servizio di migrazione dei dati dell'Allegato C.

Responsabilità del Cliente

Sarà responsabilità del Cliente:

- Configurare i requisiti di migrazione dei dati utilizzando il portale TechDirect di Dell.
- Rispettare le responsabilità del Cliente relative al Servizio di installazione on-site (Allegato B).
- Se richiesto, fornire supporti USB 3.x/esterni per il trasferimento dei dati.
- Se richiesto da Dell, fornire al tecnico l'accesso interno al programma di installazione dello strumento di migrazione dei dati che è disponibile dal progetto del Cliente sul portale TechDirect di Dell.
- La capacità di 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 di Dell in merito a indicazioni, informazioni, approvazioni e decisioni necessarie a Dell per eseguire il Servizio.
- Il Cliente si impegna a garantire tale comunicazione 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 tempestivo 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 erogare le informazioni in base alle necessità di Dell per l'erogazione del Servizio.
- Qualsiasi riparazione 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 online.
- Il Cliente è responsabile dell'arresto delle applicazioni host/server prima dell'inizio della migrazione di dati offline.
- Il sistema legacy deve essere disponibile e pienamente operativo affinché possano essere eseguiti su di esso eventuali servizi.
- Il Cliente fornisce l'accesso al programma di installazione del proprio strumento di migrazione dei dati specifico che si trova in TechDirect.

Termini e condizioni aggiuntivi

- Saranno effettuati tentativi ragionevoli per trasferire i dati del Cliente. Tuttavia, se dopo numerosi tentativi e per motivi che esulano dal controllo dei tecnici il trasferimento è considerato inattuabile, il Servizio potrebbe non essere erogato.
- Queste attività saranno limitate a ulteriori 45 minuti di tempo da remoto o in ufficio per dispositivo (per un totale di 90 minuti di tempo che include le attività di installazione). 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 da remoto o on-site supera il limite di 45 minuti, collaborerà con il Cliente per modificare le istruzioni in modo che il tempo da remoto o in ufficio sia inferiore agli ulteriori 45 minuti.



- 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, altrimenti il Cliente potrebbe incorrere in costi aggiuntivi attraverso 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 supporti USB/esterni.
- Il Cliente riconosce e accetta che il Cliente è il titolare del trattamento di qualsiasi dato contenuto nel Dispositivo legacy o in altri componenti presenti nell'ambiente del Cliente che lo stesso ha richiesto di includere nell'ambito del presente Servizio, poiché tali dati possono essere definiti da ciascun Paese, inclusa a titolo esemplificativo l'Unione europea (EU), e che Dell è il responsabile del trattamento dei dati del Cliente nell'erogazione dei Servizi. Il Cliente riconosce e accetta che il Cliente è responsabile della conformità alle leggi sulla privacy dei dati applicabili in ciascun Paese in qualità di titolare dei dati e che Dell è responsabile della conformità alle leggi sulla privacy dei dati applicabili in ciascun Paese in qualità di elaboratore dei dati in forza dell'adozione delle clausole del modello UE indicate nel Contratto del Cliente per l'acquisto dei Prodotti supportati e dei Servizi. Il Cliente si impegna ad informare immediatamente Dell e a collaborare con Dell in buona fede per risolvere qualsiasi questione se il Cliente viene a conoscenza di una dimenticanza, un difetto, una mancanza o un altro problema in relazione all'integrazione delle clausole del modello UE nel presente Contratto.

Crediti formativi

Crediti formativi per i Servizi di formazione Dell

I Clienti che hanno acquistato il Servizio ProDeploy Plus per l'uso con specifici Prodotti supportati ricevono anche crediti formativi (i "Crediti formativi") per i Servizi di formazione Dell. Controllare il modulo d'ordine per verificare se il Servizio acquistato include una SKU di crediti formativi ProDeploy Plus e per determinare il numero dei crediti formativi ricevuti con l'acquisto del Servizio. I crediti formativi sono uno strumento flessibile per acquistare i corsi di formazione offerti dai Dell Education Services, inclusa la formazione per la certificazione Dell, la formazione dedicata, la formazione on-site o i corsi online. Per un elenco dei corsi acquistabili con i crediti formativi, visitare il sito www.learn dell.com. I Crediti formativi acquistati possono essere utilizzati solo per i corsi di formazione offerti dai Servizi di formazione Dell. Ad esempio, i Crediti formativi non possono essere utilizzati per acquistare corsi di formazione sui servizi o prodotti Software Dell. I Crediti formativi possono essere utilizzati soltanto nel Paese in cui vengono acquistati.

I Crediti formativi possono essere utilizzati per acquistare corsi offerti dai Servizi di formazione Dell entro dodici (12) mesi dalla data di acquisto del Servizio da parte del Cliente. Tutti i corsi di formazione scambiati con i Crediti formativi devono essere programmati ed erogati entro la scadenza del periodo di 12 mesi applicabile dopo la data di acquisto dei Servizi riportata sul Modulo d'ordine, a meno che l'Accordo Quadro separato per la prestazione di Servizi, sottoscritto dal Cliente e da Dell, che autorizza esplicitamente la vendita del Servizio, e leggi applicabili non stabiliscano diversamente. Se l'Accordo Quadro separato per la prestazione di Servizi, sottoscritto dal Cliente e da Dell, che autorizza esplicitamente la vendita del Servizio, richiede il pagamento dei Crediti formativi in mora oppure il Cliente è obbligato dalla legge applicabile a pagare i Crediti formativi in mora, successivamente il Cliente può scegliere, di comune accordo con Dell, i) di acquistare i Servizi senza i Crediti formativi (che potrebbero richiedere una Descrizione del servizio separata o altra documentazione), ii) di acquistare i Servizi senza costi aggiuntivi corrispondenti ai Crediti formativi o iii) di acquistare i Crediti formativi utilizzati pagando la mora in conformità ai termini dell'Accordo quadro e/o alla legge applicabile. Dopo l'emissione dei Crediti formativi, Dell fornirà un saldo mensile dei crediti formativi e un preavviso di 90 giorni per i Crediti formativi in scadenza. Per domande in merito alla scadenza dei Crediti formativi, contattare i Servizi di formazione Dell o il proprio rappresentante commerciale. L'obbligo di Dell di fornire i corsi dei Servizi di formazione Dell in cambio dei Crediti formativi emessi verrà considerato assolto dopo il periodo di 12 mesi successivo alla data di acquisto del Servizio, anche se il Cliente non utilizza i Crediti formativi per acquistare corsi offerti dai Servizi di formazione Dell. Se i Crediti formativi scadono, il Cliente non riceverà un rimborso per i Crediti formativi non utilizzati.

I Crediti formativi riscattati saranno soggetti alle Descrizioni del servizio dei Servizi di formazione reperibili insieme ai Termini e alle Condizioni dei Servizi Dell.



30 giorni di supporto post-deployment

Nell'ambito del Servizio di installazione ProDeploy Plus, Dell offre 30 giorni di supporto al Cliente e al Fornitore:

- Il Cliente potrà contattare il team del supporto Dell (via e-mail o chat) e ricevere assistenza con determinate richieste di supporto associate ad amministrazione, configurazione o installazione per la soluzione di deployment Dell acquistata.
- Dell si impegna a collaborare con il Cliente o il Fornitore per fornire la diagnosi in remoto del problema del Cliente.
- Per qualsiasi problema con il deployment, Dell si impegna a collaborare con il Cliente e/o con il Fornitore per sviluppare un piano di risoluzione e, se applicabile, per fornire assistenza nella distribuzione dello stesso.
- Questi servizi sono offerti in aggiunta alle altre garanzie o agli altri servizi di supporto a cui il Cliente potrebbe avere diritto. Per maggiori informazioni sulle eventuali altre garanzie disponibili, consultare il Modulo d'ordine.

