

Tjenestebeskrivelse

Dells konfigureringstjenester

Innledning til tjenesteavtalen

Dells konfigureringstjenester (hver en "tjeneste" eller "konfigureringstjeneste", og sammen "konfigureringstjenester" eller "tjenestene") er et utvalg av tjenester som inkluderer: maskin- og programvareinnstillinger, operativsysteminnstillinger, lasting av programbilder, installering av applikasjoner, provisjonering av enheter, utstyrsrapportering, utstyrsidentifisering og merking, og integrasjon av maskinvarekomponenter med ditt/dine nye Dell Precision™, Dell OptiPlex™, Dell Latitude™, Dell XPS™ bærbare PC-system(er) og Dell PowerEdge™-system(er) ("støttede Dell-systemer") mens de bygges. Chromebook™ Enterprise Enrollment støtter Dell Chromebook™-systemene.

Omfanget av tjenesteavtalen

Konfigureringstjenestene tilbys på støttede Dell-systemer og inkluderer, men er ikke begrenset til:

1. Bildetjenester (mer informasjon om tilpassede tjenester i tjenestevedlegg (1)),
2. Gjenstandsmerkingstjenester (mer informasjon om tilpassede tjenester i tjenestevedlegg (2)),
3. Utstyrsrapporteringstjenester (mer informasjon om tilpassede tjenester i tjenestevedlegg (3)),
4. Maskinvarekonfigureringstjenester (mer informasjon om tilpassede tjenester i tjenestevedlegg (4)),
5. Programvarekonfigureringstjenester (mer informasjon om tilpassede tjenester i tjenestevedlegg (5)),
6. Standard konfigureringstjenester (mer informasjon om tilpassede tjenester i tjenestevedlegg (6)),
7. Chromebook Enterprise Enrollment (mer informasjon om tilpassede tjenester i tjenestevedlegget (7)),
8. Factory Provisioning (flere detaljer i tjenestevedlegg (8)),
9. Connected Configuration (flere detaljer i tjenestevedlegg (9)),
10. Connected Provisioning (flere detaljer i tjenestevedlegg (10)).
11. Ready Image Service (flere detaljer i tjenestevedlegg (11))

Merk følgende: Tjenestevedleggene til denne tjenestebeskrivelsen inkluderer spesifikasjonene for hver av konfigureringstjenestene som tilbys av Dell. Bare tjenestevedlegg for konfigureringstjenestene som er angitt på kundens faktura, bestillingsbekreftelse eller innkjøpsordre, skal gjelde for kundens kjøp.

Kunden kan kjøpe én eller flere av de ovenfor nevnte tjenestene fra Dell for en avgift per system som skal bestemmes av partene. I mange tilfeller kan disse tjenestene bare utføres én gang, eller de utføres kun i de faktiske produksjonsområdet. Dette gjør at disse tjenestene ikke kan gjøres om igjen i tilfelle systemretur/-erstatning, komponentretur/-erstatnings eller tjenestehendelse. De(n) angitte konfigureringstjeneste(n)e som kunden kjøper, og prisen for konfigureringstjeneste(n)e skal være angitt på kundens faktura, bestillingsbekreftelse eller innkjøpsordre. Ved å kjøpe disse konfigureringstjenestene fra Dell godtar kunden at han/hun er bundet av betingelsene og vilkårene som er beskrevet i tjenestebeskrivelsen, inkludert tjenestevedlegg(et/ene) samt den gjeldende hovedavtalen eller Dells salgsbetingelser som gjelder kommersielle kunder. Disse er tilgjengelige på www.Dell.com/terms (hvis aktuelt).

Tilleggstjenester

Hver av de tilgjengelige konfigureringstjenestene beskrives i tjenestevedleggene som følger denne tjenestebeskrivelsen. Andre tjenester (inkludert tilleggstjenester eller relatert rådgivning samt administrerte og profesjonelle støtte- eller opplæringstjenester) kan i enkelte tilfeller kjøpes fra Dell. Tilleggstjenester vil forutsette en separat tjenesteavtale med Dell.



Kundens ansvar

For hver av konfigureringstjenestene som kunden bestiller, skal kunden

- gi Dell tilgang til egnet personell hos kunden som vil hjelpe Dell med innhenting av informasjon til og levering av konfigureringstjenesten,
- innhente alle nødvendige lisenser, rettigheter, lovmessige sertifikater og andre tillatelser som er nødvendige med tanke på tredjepartsprogramvare (unntatt OEM operativsystem som Dell leverer som en del av salget på de støttede maskinvareplattformene) eller andre tredjepartsenheter, slik at Dell kan utføre konfigureringstjenestene,
- hvis aktuelt¹, fylle ut, kontrollere, godkjenne og returnere skjemaet med tekniske spesifikasjoner,
- sørge for at Dell får et signert samsvarssertifikat for bilder og/eller tilby det som er nødvendig av assistanse til Dell for å innhente/skaffe eksportlisenser som er nødvendige for å kunne utføre konfigureringstjenestene,
- kontrollere at alle tredjepartsprodukter (bilder eller annet som definert nedenfor) som utleveres til Dell, ikke inneholder informasjon som kan identifisere personer, OG
- hvis aktuelt², bestille en evalueringsenhet eller logge inn via Dells Online First Article (OFA) (regional tilgjengelighet av OFA varierer) for inspeksjon og godkjenning basert på konfigureringstjenesten(e) som kjøpes (en "kundeevalueringseenhet"). Kunden godtar en 2-dagers gjennomgang av konfigureringen når de bruker tjenesten Online First Article service. Kundene vil ha en sikker innlogging som vil utløpe den andre dagen, kl. 23.59, lokal tid hos kunden.

Hvis kunden velger å ikke bestille en evalueringsenhet, vil eventuelle avvik i versjoner, konflikter i enhetsbehandlingen eller andre ytelsesproblemer relatert til konfigureringstjenesten med stor sannsynlighet bli replisert til alle systemene som sendes til deg fra Dell. Dells fortsatte levering av tjenestene og/eller behandling av volumbestillingene dine i henhold til vilkårene i denne tjenestebeskrivelsen, eventuelle relevante hovedtjenesteavtaler eller Dell kjøpsordre, skal ansees som å frigi Dell fra eventuelle ansvar for eventuelle problemer som med rimelighet kunne vært forhindret ved å bestille og validere dine konfigureringstjenester i en evalueringsenhet.

Vilkår og betingelser

Konfigureringstjenesteprojekt. Levering av visse konfigureringstjenester av Dell blir utført ved utvikling og administrasjon av et "konfigureringstjenesteprojekt"³. Hver ordre for konfigureringstjenester som kunden legger inn i forbindelse med et kjøp av et nytt støttet Dell-system, kan administreres av Dell som et unikt konfigureringstjenesteprojekt. Hvis kunden bestiller flere konfigureringstjenester i forbindelse med et kjøp av et nytt støttet Dell-system, kan de kombineres under et enkelt konfigureringstjenesteprojekt. Hvis det er aktuelt, hvis spesifikke systemtyper forhindrer kombinasjon av konfigureringstjenesteprojekter, vil de bli behandlet som separate konfigureringstjenesteprojekter. Hvert konfigureringstjenesteprojekt kan beskrives i et skjema med tekniske spesifikasjoner eller en arbeidserklæring som kunden gjennomgår og godkjenner, før konfigureringstjenestene utføres. Kundens modifikasjoner av et eksisterende konfigureringstjenesteprojekt, inkludert å legge til ny maskinvare, bilder, applikasjoner, eksterne enheter og dokumenter, overføre et bilde til et nytt operativsystem eller bruke et bilde i et annet støttet Dell-system vil bli behandlet som et separat konfigureringstjenesteprojekt.

¹ Hvis kunden kjøper standard konfigureringstjenester i henhold til vedlegg 6, vil det ikke bli sendt noe skjerma med tekniske spesifikasjoner til kunden i forbindelse med bestillingen.

² Hvis kunden kjøper standard konfigureringstjenester i henhold til vedlegg 6, vil det ikke bli sendt noe skjerma med tekniske spesifikasjoner til kunden i forbindelse med bestillingen.

³ Hvis kunden kjøper standard konfigureringstjenester i henhold til vedlegg 6, vil levering av konfigureringstjenester ikke være et konfigureringstjenester-prosjekt.



Dell-partnere. Dell kan bruke datterselskaper og underleverandører til å utføre konfigureringstjenester. Konfigureringstjenester kan utføres utenfra landet hvor kunden og/eller Dell befinner seg. Fra tid til annen kan Dell endre stedet hvor konfigureringstjenestene blir utført og/eller parten som utfører konfigureringstjenester; imidlertid gitt at Dell forblir ansvarlig overfor kunden for levering av konfigureringstjenester.

Kundepartnere. Kunden kan bruke tredjeparter (f.eks. leverandører, agenter, systemintegratorer og/eller kanalpartnere) til å representere kunden og arbeide med Dell i den grad det er nødvendig for at konfigureringstjenestene skal leveres til kunden ("kundepartnere"). Kunden har eneansvaret for alle handlinger eller utelatelser av kundepartnere. Kunden samtykker videre i å erstatte og holde Dell skadeløse fra eventuelle krav fra alle skader, kostnader og utgifter (inkludert advokathonorar og rettskostnader eller forlik) som oppstår ut fra eller i forbindelse med handlinger eller utelatelser for hver kundepartner i sin rolle som representant for kunden, uavhengig av handlingsform.

Kansellering. Underlagt gjeldende retningslinjer for produktretur og kansellering av tjenester for kundens geografiske sted (uansett om det er spesifisert i en tjenestebeskrivelse, regionalt landsnettsted, og/eller forslag, eller pålagt av lokale lover), kan kunden si opp konfigureringstjenester i forbindelse med tillatelig kansellering av kjøpet av støttede Dell-systemer ved å gi Dell skriftlig oppsigelse. Kunden kan ikke kansellere konfigureringstjenestene av noen annen grunn med mindre gjeldende lokale/nasjonale lover tillater det og i dette tilfellet variere avtalen i henhold til lokale, regionale forlag og/eller kanselleringsretningslinjer som finnes på den siden på dell.com til den aktuelle landet og som gjelder kundekjøpt.

Dell kan avbryte konfigureringstjenester, inkludert eventuelle pågående konfigureringstjenesteprosjekter, når som helst i løpet av terminen for denne tjenestebeskrivelsen av en av følgende årsaker:

- Kunden betaler ikke hele beløpet for konfigureringstjenesten som angitt i fakturavilkårene; eller
- Kunden overholder ikke vilkårene og betingelsene som er fremsatt i denne tjenesteavtalen.

Hvis Dell avbryter konfigureringstjenestene, vil Dell sende kunden skriftlig melding om opphør til adressen som er angitt på kundens faktura. Meddelelsen skal angi årsaken til kanselleringen og fra når den blir gjeldende, som ikke skal være mindre enn ti (10) dager fra den datoen Dell sendte meddelelsen om kansellering til kunden, med mindre lovene i det aktuelle landet krever andre kanselleringsmetoder som ikke omfattes av denne avtalen. HVIS DELL AVBRYTER DENNE TJENESTEN I HENHOLD TIL DETTE AVSNITTET, HAR IKKE KUNDEN RETT TIL NOEN FORM FOR REFUSJON AV AVGIFTER SOM ER BETALT ELLER SKAL BETALES TIL DELL.

Tredjepartsprodukter. "Tredjepartsprodukter" skal bety maskinvare, deler til konfigureringstjenester (som definert i vedlegg 4 hertil), programvare eller andre materielle eller immaterielle eiendeler (enten levert av kunden til Dell eller anskaffet av Dell etter kundens instruksjon) som blir brukt av Dell i forbindelse med konfigureringstjenester. Kunden garanterer overfor Dell at han/hun har innhentet eventuelle lisenser, samtykker, lovmessige sertifikater og andre tillatelser som er nødvendige for å gi Dell og Dells partnere, som beskrevet overfor, inkludert deres respektive underleverandører og medarbeidere, rettighet og lisens til å åpne, kopiere, distribuere, bruke og/eller modifisere (inkludert skape avledende arbeider) og/eller installere tredjepartsprodukter uten å krenke eller bryte eierskap eller lisensrettigheter (inkludert patent og opphavsrett) til leverandørene eller eierne av slike tredjepartsprodukter. UNNTATT SOM SAMTYKKET SKRIFTLIG MELLOM KUNDEN OG DELL, FRASKRIVER DELL SEG HERVED ALLE GARANTIER, UTTRYKTE ELLER UNDERFORSTÅTTE, RELATERT TIL TREDJEPARTSPRODUKTER. Tredjepartsprodukter skal kun være underlagt vilkår og betingelser mellom tredjeparten og kunden. DELL FRASKRIVER SEG HERVED ALT ANSVAR FOR EVENTUELLE EFFEKTER SOM KONFIGURERINGSTJENESTENE KAN HA PÅ EVENTUELLE GARANTIER FOR TREDJEPARTSPRODUKT. I maksimal grad tillatt av gjeldende lokal lov har ikke Dell ansvar for tredjepartsprodukter og kunden skal utelukkende kontakte tredjepartsleverandøren for eventuelle skader eller ansvar med hensyn til levering av slike tredjepartsprodukter.

Ingen personlig identifiserbar informasjon. Tredjepartsprodukter, inkludert, men ikke begrenset til bilder, applikasjoner og dokumentasjon sendt inn til Dell, kan ikke inneholde personlig identifiserbar informasjon. Med mindre gjeldende lokal lov bestemmer annet, betyr "personlig identifiserbar informasjon" (eller "PII") data eller informasjon som alene eller sammen med eventuell annen informasjon identifiserer en nøytral person eller data



som ansees som personlige data eller annen type eller personlige data som kan være underlagt personvernlover eller -forordninger. Kunden garanterer at eventuelle tredjepartsprodukter som kunden sender til Dell for bruk av Dell ved levering av konfigureringstjenester, ikke vil inneholde personlig identifiserbar informasjon. Kontakt Dells kundekontakt hvis du vil vite mer. **SEND IKKE TREDJEPARTSPRODUKTER TIL DELL SOM INNEHOLDER PERSONLIG IDENTIFISERBAR INFORMASJON.**

Eksport. Kunden garanterer og representerer at tredjepartsprodukter inkludert, men ikke begrenset til programvare inkludert på et bilde oversendt til Dell i forbindelse med konfigureringstjenester, ikke inneholder begrenset teknologi (f.eks. kryptering), eller hvis de inneholder begrenset teknologi, at tredjepartsproduktene er kvalifisert for eksport av Dell til et land (andre enn de som er under embargo i henhold til gjeldende eksportlover) uten eksportlisens. Dell er ikke ansvarlig for å fastslå nøyaktigheten av eventuelle representasjoner angående eksistensen av en eksportlisens eller angående kvalifikasjonen for eksport av tredjepartsprodukter uten lisens. Kundens eksportsertifikater må støtte gjeldende regionale og lokale lover, bestemmelser og krav (f.eks. fysisk signatur kontra elektronisk signatur). I tillegg til garantiene ovenfor, kan det være påkrevd med et separat signert eksportsertifikat for alle konfigureringstjenester ("Image Export Compliance Certification"). I utvalgte land kan det være påkrevd med eksportsertifikater i forbindelse med andre konfigureringstjenester (f.eks. utstyrskonfigureringstjenester, maskinvarekonfigureringstjenester eller programvarekonfigureringstjenester). Eventuelt påkrevd eksportsertifikat må være fylt ut, signert og returnert til Dell før gjeldende konfigureringstjenester implementeres av Dell. Dersom det er påkrevd at Dell anskaffer en eksportlisens for tredjepartsprodukter for å levere konfigureringstjenester, samtykker kunden herved i å gi Dell, kostnadsfritt, all rimelig assistanse Dell trenger for å skaffe slik eksportlisens.

Kundens ansvar. Kunden skal forsvare, godtgjøre og holde Dell skadeløs fra krav om eventuelle tredjepartskrav eller handlinger som oppstår ut fra (a) kunden ikke anskaffer passende lisens, intellektuelle eiendomsrettigheter eller eventuelle andre tillatelser, lovmessige sertifikater eller godkjennelser forbundet med tredjepartsprodukter, i tillegg til programvare eller materialer instruert eller forespurt om kunden om å installeres eller integreres som del av konfigureringstjenester, eller (b) eventuelle unøyaktige representasjoner angående eksistensen av en eksportlisens eller eventuelle anklager mot Dell på grunn av kundens brudd på eller påstått brudd på gjeldende eksportlover, bestemmelser og ordrer.

Merknad om tekniske spesifikasjoner og fraskrivelse. Kunden er ansvarlig for å fastslå kundens tekniske spesifikasjoner for konfigureringstjenester og, hvis relevant, for å sikre at de tekniske spesifikasjonene er riktig dokumentert overfor Dell i et bekreftet og godkjent "skjema med tekniske spesifikasjoner". Kunden anerkjenner at konfigureringstjenestene er etter kundens valg. Dell skal være berettiget til å stole på skjemaet med tekniske spesifikasjoner. Dell er ikke ansvarlig for ansvar eller skader som oppstår fra levering av konfigureringstjenester utført i henhold til tekniske spesifikasjoner. Hvis Dell har et rimelig synspunkt at de foreslåtte konfigureringstjenestene ikke er tekniske gjennomførbare, forbeholder Dell seg retten til å nekte å fortsette med levering av konfigureringstjenester. Dell gir ingen garantier om at konfigureringstjenestene levert til kunden vil ta hånd om alle kundens krav ettersom Dell er avhengig av tredjepartsprodukter og assistanse levert av kunden eller tredjeparter.

Endringskontroll. For ytterligere arbeid som ikke er spesifisert i et konfigureringstjenesteprojekt eller dets respektive skjema med tekniske spesifikasjoner som har oppstått fra: (i) en forespurt endring i omfanget av et konfigureringstjenesteprojekt, (ii) en handling eller utelatelse av kunden; (iii) en endring i lov og/eller gjeldende bestemmelser; eller (iv) en force majeure-hendelse vil Dell vurdere det ytterligere arbeidet og oppgi detaljer om endringer av tidslinjer og kostnader basert på de forespurte endringene. Dersom kunden samtykker i den ytterligere tidslinjen og/eller kostnaden, bekrefter de dette skriftlig ved å gi skriftlig samtykke før Dell starter eller (hvis de allerede har startet) fortsetter å tilby de ekstra tjenestene.

Overføring av tjeneste. Kunden kan ikke overføre konfigureringstjenesten eller eventuelle rettigheter som kunden har i henhold til denne avtalen, til en tredjepart.

Tilgjengelighet av konfigureringstjenester. Konfigureringstjenester er kanskje ikke tilgjengelig på alle geografiske steder. Tjenesten Online First Article er ikke tilgjengelig alle steder. Gjenstandsmerking og utstyrskonfigurering er også tilgjengelig på utvalgt eksternt utstyr (f.eks. skjermer, skrivere eller rack) i Nord-/Sør-Amerika, Europa, Midtøsten og Afrika. Konfigureringstjenester er tilgjengelige på Dell Precision, Dell OptiPlex, Dell Latitude, Dell bærbare XPS-PC-er og Dell PowerEdge-systemer.



Tilleggsvilkår og betingelser

Denne tjenestebeskrivelsen inngås mellom deg som kunde (“deg” eller “kunden”) og Dell-foretaket som er angitt på fakturaen for kjøp av denne tjenesten. Denne tjenesten leveres i henhold til, og styres av, kundens separat signerte hovedtjenesteavtale med Dell, som uttrykkelig autoriserer salget av denne tjenesten. Dersom det ikke finnes en slik avtale, avhengig av hvor kunden befinner seg, er tjenesten som leveres, underlagt Dells kommersielle salgsbetingelser eller avtalen det henvises til i tabellen nedenfor (det som gjelder “avtalen”). Se tabellen nedenfor, som viser nettadressen for ditt kundested, der du kan finne avtalen. Partene bekrefter at de har lest og godtar å være bundet av vilkårene i elektronisk form.

Kundens tilholdssted	Vilkår og betingelser som gjelder for ditt kjøp av tjenester fra Dell	
	Kunder som kjøper Dell-tjenester direkte fra Dell	Kunder som kjøper Dell-tjenester gjennom en autorisert Dell-forhandler
USA	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canada	www.dell.ca/terms (engelsk) www.dell.ca/conditions (kanadisk fransk)	www.dell.ca/terms (engelsk) www.dell.ca/conditions (kanadisk fransk)
Latin-Amerika og Karibia	Lokal variant av www.dell.com eller www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Lokal variant av www.dell.com eller www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asia-Stillehavsområdet-Japan	Lokal variant av www.dell.com eller www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Tjenestebeskrivelser og andre dokumenter om Dell-tjenesten som du eventuelt får fra selgeren, utgjør ikke noen avtale mellom deg og Dell, men skal kun beskrive innholdet i tjenesten du kjøper fra selgeren, dine forpliktelser som mottaker av tjenesten og grensene og begrensningene for en slik tjeneste. Som følge av dette vil alle henvisninger til “kunde” i denne tjenestebeskrivelsen, og i alle andre Dell-tjenestedokumenter, forstås som en henvisning til deg, mens alle henvisninger til Dell kun skal forstås som en henvisning til Dell som en tjenesteleverandør som leverer tjenesten på vegne av selgeren. Du vil ikke ha et direkte kontraktsmessig forhold til Dell med hensyn til tjenesten som er beskrevet her. For å unngå all tvil skal alle betalingsvilkår, eller andre kontraktsmessige vilkår som av natur kun er relevante mellom en kjøper og en selger direkte, ikke gjelde for deg og være som avtalt mellom deg og selgeren.
Europa, Midtøsten og Afrika	Lokal variant av www.dell.com eller www.dell.com/servicedescriptions/global .* I tillegg kan kunder som befinner seg i Frankrike, Tyskland og Storbritannia velge aktuell nettadresse nedenfor: Frankrike: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Tyskland: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Storbritannia: www.dell.co.uk/terms	Tjenestebeskrivelser og andre dokumenter om Dell-tjenesten som du eventuelt får fra selgeren, utgjør ikke noen avtale mellom deg og Dell, men skal kun beskrive innholdet i tjenesten du kjøper fra selgeren, dine forpliktelser som mottaker av tjenesten og grensene og begrensningene for en slik tjeneste. Som følge av dette vil alle henvisninger til “kunde” i denne tjenestebeskrivelsen, og i alle andre Dell-tjenestedokumenter, forstås som en henvisning til deg, mens alle henvisninger til Dell kun skal forstås som en henvisning til Dell som en tjenesteleverandør som leverer tjenesten på vegne av selgeren. Du vil ikke ha et direkte kontraktsmessig forhold til Dell med hensyn til tjenesten som er beskrevet her. For å unngå all tvil skal alle betalingsvilkår, eller andre kontraktsmessige vilkår som av natur kun er relevante mellom en kjøper og en selger direkte, ikke gjelde for deg og være som avtalt mellom deg og selgeren.

* Kunder får tilgang til det lokale www.dell.com-nettstedet ved å gå til www.dell.com fra en datamaskin som er koblet til Internett der kunden befinner seg, eller ved å velge fra alternativene på Dells “Velg region/land”-nettsted på <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.



Til tross for disse hovedtjenesteavtalene, dersom en uløselig konflikt mellom bestemmelsene angitt i denne servicebeskrivelsen og gjeldende hovedtjenesteavtale for kunden, samtykker kunder herved i at bestemmelsene angitt i denne servicebeskrivelsen, som er samtykket i etter bestemmelsene i gjeldende hovedavtale, skal styre. I den grad noen av vilkårene i denne tjenestebeskrivelsen strider mot noen av vilkårene i avtalen, er det vilkårene i tjenestebeskrivelsen som vil være gjeldende, men kun når det gjelder den spesifikke uoverensstemmelsen og skal ikke leses eller forstås som å erstatte noen andre vilkår i avtalen som ikke spesifikt er i strid med tjenestebeskrivelsen.

Kunden aksepterer videre at ved å fornye, endre, forlenge eller fortsette å bruke tjenesten utover den opprinnelige tjenesteperioden, er tjenesten underlagt den på det tidspunktet gjeldende tjenestebeskrivelsen som er tilgjengelig på www.dell.com/servicesdescriptions/global.

Ved å bestille tjenestene, motta levering av tjenestene, bruke tjenestene eller tilknyttet programvare eller ved å klikke på / merke av for Jeg godtar-knappen eller -boksen på Dell.com-nettstedet i forbindelse med kjøpet eller innenfor et Dell-programvare- eller Internett-grensesnitt, godtar du å være bundet av denne tjenestebeskrivelsen og avtalene som er innlemmet heri ved henvisning. Hvis du inngår denne tjenestebeskrivelsen på vegne av en virksomhet eller annen juridisk person, framholder du at du har fullmakt til å binde enheten til denne tjenestebeskrivelsen, og i så fall henviser "du" eller "kunden" til denne enheten. I tillegg til å motta denne tjenestebeskrivelsen kan kunder i visse land også være nødt til å signere et bestillingsskjema.

© 2021 Dell Technologies. Med enerett. Varemerker og varenavn kan være brukt i dette dokumentet for å referere enten til enhetene som innehar rettighetene til merkene og navnene eller til produktene deres. En utskrevet papirkopi av Dells vilkår og betingelser for salg er tilgjengelig på forespørsel.

Microsofts varemerker, f.eks. Azure, Intune, Microsoft, Windows, er varemerker for Microsoft-konsernet.



Vedlegg 1

Konfigurerings tjenester med bildetjenester

Tjenesteoversikt

Konfigurerings tjenestens programvarebilder (eller "konfigureringsbildetjeneste(r)") er en praktisk og effektiv metode for en kunde å utvikle et tilpasset sett med assosierte applikasjoner og innstillinger med sitt operativsystem ("bilde") i forbindelse med kjøp av nye støttede Dell-systemer. Prosessene i Dells konfigurerings tjenester validerer og tester kundens bilde for installering på Dells fabrikker og laster bildet i produksjonsprosessene slik at kundens bilde blir brukt på kundens støttede Dell-systemer mens de blir produsert.

Tjenesteprosedyrer og Dells ansvar

Proessen for hvert konfigurerings tjenesteprosjekt som inkluderer konfigureringsbildetjenester, er som følger:

Prosjektoppstart

- Prosjektleder for konfigurerings tjenester eller Dells salgavdeling arbeider med kunden for å dokumentere og innhente kundens tekniske krav i skjemaet med tekniske spesifikasjoner.
- Kunden validerer nøyaktigheten og bekrefter kravene ved å godkjenne og returnere skjemaet med tekniske spesifikasjoner til Dell.
- Kunden gjennomgår, godkjenner og returnerer eksportsansvarsskjemaet til Dell hvor de bekrefter at bildet innsendt av kunden kan bli eksportert av Dell utenfor landet hvor bildet blir overført til Dell. Eksportsertifikater er påkrevd ved innledende oppsett av konfigurerings tjenesteprosjekt.
- Kunden gir bilde til Dell. Bildet kan overføres til Dell via Dell File Transfer Application (FTA), Dell Image Assist eller ved å sende DVD-/USB-medier eller en harddisk per post.
- Kunden godtar en 2-dagers gjennomgang av konfigurasjon når de bruker tjenesten Online First Article service. Kundene vil ha en sikker innlogging som vil utløpe den andre dagen, kl. 23.59, lokal tid hos kunden.

Prosjektutvikling

- Hvis aktuelt, utvikler teknikeren for konfigurerings tjenester konfigurerings tjenesteprosjektet slik at fabrikklasting av kundens bilde er aktivert og setter opp eventuelle tilpasninger forespurt av kunden.
- Bildet valideres og testes i Dells produksjonsprosesser og sikrer at kundens bilde laster ordentlig under den innledende byggingen av produksjonssystemet.

Prosjektfullføring

- Produksjonsfabrikkproessen sikrer at bildet blir replikert slik Dell mottar det. Hvis tilpasset bilde er kjøpt, anbefales det på det sterkeste at kunden bestiller en evalueringsenhet for inspeksjon eller logger seg inn via tjenesten Dell Online First Article og bekrefter at bildet er fullstendig testet og validert i kundens miljø, før det blir promotert for volumordre.
- Prosjektet er klart for volumordre.



Kundens ansvar Før innsending av hvert bilde til Dell, skal kunden:

- Beholde en kopi av bildet. DELL SKAL IKKE HA ANSVAR FOR TAP ELLER GJENOPPRETTING AV DATA ELLER PROGRAMMER PÅ NOEN BILDER ELLER PÅ NOEN STØTTEDE MASKINVAREPLATTFORMER.
- Opprette, teste og bekrefte at bildet fungerer i henhold til kundens behov på støttede maskinvareplattform(er) som skal kjøpes.
- Hvis det er aktuelt, må bildet inneholde alle drivere som kreves for å støtte maskinvaren som er dokumentert i skjemaet med tekniske spesifikasjoner. Dynamiske bilder som leveres ved hjelp av Dell Image Assist-verktøyet eller tilpassede oppgavesekvensimplementeringer for oppstart i fabrikkavbildningen, krever ikke fullstendig driverstøtte.
- Bekrefte at et bilde ikke inneholder personlig identifiserbar informasjon.
- Hvis relevant, fullføre, validere nøyaktighet og bekrefte kravene ved å godkjenne og returnere skjemaet med tekniske spesifikasjoner til Dell.
- Passe på at du varslar Dell hvis du ønsker å bruke Dell Online First Article til å godkjenne konfigurasjonen. Kunden godtar en 2-dagers gjennomgang av konfigurasjonen. Kundens innloggingsinformasjon vil utløpe den andre dagen, kl. 23.59, lokal tid hos kunden. I løpet av den innledende utviklingen av konfigureringstjenesteprojektet fyller kunden ut et samvarssertifikat for bilder som bekrefter at bildet innsendt av kunden kan bli eksportert av Dell utenfor landet hvor bildet blir overført til Dell.
- Oppgi produktnøkkelen til operativsystemet hvis det ikke er et Dell OEM.
- Hvis aktuelt, sikre at konfigureringstilbudet oppfyller kundens krav ved å bestille eller bruke konfigureringsgjennomgangstjenesten Dell Online First Article.
- Godkjenne bilde.

Tjenestekrav:

- Bildene må leveres i Windows Imaging-filformatet (WIM) som er opprettet ved hjelp av Dell Image Assist eller Microsoft-verktøysett. Kontakt prosjektleder for konfigureringstjenester for muligheten til å bruke andre bildeverktøy. Kunden er ansvarlig for valg og lisensiering av kundens bildeverktøy.
- Konfigureringstilbudet er tilgjengelig for bilder som er laget ved hjelp av større operativsystemer (f.eks. utvalgte Microsoft Windows-operativsystemer som ikke er for forbrukere, og visse Linux-utgaver). Kontakt prosjektlederen for muligheter på andre operativsystemer.
- Bildet må valideres på støttede maskinvareplattformer for konfigurasjonene som vil bli kjøpt. Hvis kunden ikke har den bestemte støttede maskinvareplattformen/-konfigurasjonen, bør kunden kjøpe et utviklingssystem for bruk ved bygging og testing av bildet.

Ikke inkludert med konfigureringstilbudet:

- Levering eller lisensiering av tredjepartsprogramvare, operativsystemer eller andre elementer i bildet.
- Fysisk installering av eventuell maskinvare eller programvare som ikke er relatert til konfigureringstilbudet.
- Opprettelse av et bilde.
- Feilsøking eller teknisk støtte for bildeopprettelse.
- Testing av kundespesifikke applikasjoner eller maskinvare for kompatibilitet med bildet.
- Andre aktiviteter enn de som uttrykkelig er angitt i dette tjenestevedlegget.



Valgfrie konfigureringsbildetjenester

CD-/ DVD-/USB-bildegjenopprettingsmedium. Konfigureringsbildetjeneste tilbyr en praktisk og effektiv måte å anskaffe en kopi av det endelige produserte kundebildet som for tiden installeres på nye støttede Dell-systemer. Denne tjenesten kan kun kjøpes i forbindelse med et konfigureringsprosjekt som inkluderer konfigureringsbildetjenester. CD-/DVD-/USB-bildegjenopprettingsmediet gjør at kunden kan gjenopprette et støttet Dell-system tilbake til den opprinnelige leveringstilstanden i kundens anlegg. Gjenopprettingsbildemedier kan kun brukes til å gjenopprette bilder på støttede Dell-systemer som Dell har levert konfigureringsbildetjenester i forbindelse med. **GJENOPPRETTINGSBILDET VIL IKKE GJENOPPRETTE BRUKERDATA, DELL UTILITY PARTITION ELLER BLI OPPDATERT TIL Å INKLUDERE ANDRE ENDRINGER ELLER MODIFIKASJONER AV ET BILDE ETTER AT GJENOPPRETTINGSBILDET BLIR LEVERT TIL KUNDEN.** CD/DVD-bildegjenopprettingsmediet er kanskje ikke tilgjengelig for alle operativsystemer (f.eks. Linux). Kontakt din prosjektleder for konfigureringsprosjekt for å høre hvilke bildegjenopprettingsmedier som er tilgjengelig.

Dell systemgjenoppretting

Denne valgfrie bildetjenesten som del av konfigureringsprosjektet lar deg gjenoppbygge et system fra en skjult partisjon på harddisken når et egendefinert bilde blir lastet av Dell på fabrikken. Tjenesten gjenoppretter kun bilder på bestemte Dell-klientsystemer (Dell Precision, Dell OptiPlex og Dell Latitude) fra et bilde lagret på en skjult partisjon på datamaskinens lokale harddisk.

Menyene og skjermene i Dells systemgjenoppretting er kun på engelsk. Tjenesten kan kun kjøpes i forbindelse med et konfigureringsprosjekt som inkluderer konfigureringsprosjektet med bildetjenester. Denne bildegjenopprettingsprosjektet er begrenset til spesifikasjonene av bildet, og eventuelle data eller funksjonalitet som ikke spesifikt er inkludert i bildet ved produksjonstidspunktet, blir ikke gjenopprettet, f.eks. brukerdata, Dell Utility Partition eller eventuelle andre endringer eller modifikasjoner gjort til et bilde etter at systemet ble levert til kunden. Dersom den skjulte partisjonen blir ødelagt, harddisken krasjer eller må skiftes, vil en annen gjenopprettingsløsning være nødvendig. Dell systemgjenoppretting fungerer med Microsoft Windows-bilder. Ved mer spesifikke behov må du snakke med din prosjektleder for konfigureringsprosjektet.

Andre Dell-bildetjenester

Hvis du vil ha informasjon om andre konfigureringsbildetjenester fra Dell (f.eks. Dell Image Assist, Microsoft® Configuration Manager, Microsoft® Deployment Toolkit, VMware Workspace ONE®), kan du kontakte prosjektlederen din for konfigureringsprosjektet.



Vedlegg 2

Konfigurerings-tjenester – gjenstandsmerkingstjeneste

Tjenesteoversikt

Gjenstandsmerkingstjenesten i konfigurerings-tjenester gir en praktisk og effektiv måte hvor et kundelevert eller Dell-generert gjenstandsmerke kan plasseres på nye støttede Dell-systemer når de blir produsert, i tillegg til å tilby muligheter for merking utenom systemet/plattformesker (f.eks. forsendelsesesker og paller). På kundens forespørsel kan denne tjenesten også inkludere muligheten til å programmere systemets CMOS-minne til å inkludere gjenstandsmerkedata på kundens system i løpet av produksjonsprosessen.

Tjenesteprosedyrer og Dells ansvar

Prosessen for hvert konfigurerings-tjenesteprojekt som inkluderer gjenstandsmerkingstjenester, er som følger:

Prosjektoppstart

- Hvis aktuelt, arbeider prosjektlederen for konfigurerings-tjenester eller Dells salgsavdeling med kunden for å dokumentere og innhente kundens tekniske krav i skjemaet med tekniske spesifikasjoner.
- Plassering av gjenstandsmerket på systemet og/eller eksternt utstyr, i tillegg til nødvendige datafelter, bestemmes i skjemaet med tekniske spesifikasjoner.
 - Plassering av gjenstandsmerket varierer etter maskinvareplattform og gjenstandsmerketype. Kontakt Dell-salgsrepresentanten din eller prosjektlederen for konfigurerings-tjenesten for alternativer for gjenstandsmerkeplassering på støttede systemer.
- Hvis aktuelt, validerer kunden nøyaktigheten og bekrefter kravene ved å godkjenne og returnere skjemaet med tekniske spesifikasjoner til Dell.
- Kunden leverer overdratte tredjepartsprodukter (dvs. gjenstandsmerker) til Dell ved behov.

Prosjektutvikling

- Konfigurerings-tjenesteteknikeren utarbeider, om nødvendig, gjenstandsmerker eller CMOS-tilpasning som dokumentert i skjemaet med tekniske spesifikasjoner.
- Gjenstandsmerkingstjenesten i konfigurerings-tjenestene blir testet under produksjonsprosessene.

Prosjektfullføring

- Kunden anbefales å bestille en evalueringsenhet for å validere og inspisere at gjenstandsmerkingstjenestene tilfredsstiller kundens krav.
- Prosjektet er klart for volumordrer.

Kundens ansvar. Kunden skal:

- Oppgi all nødvendig informasjon som er påkrevd for å bruke gjenstandsmerket, inkludert, men ikke begrenset til, kundens utstyrspark, hvis Dell genererer gjenstandsmerket.
- Hvis aktuelt, fyller ut, kontrollerer, godkjenner og returnerer skjemaet med tekniske spesifikasjoner.
- Hvis det er aktuelt, må du sørge for at plasseringen av gjenstandsmerket, i tillegg til nødvendige datafelter, er inkludert i skjemaet med tekniske spesifikasjoner.
- Hvis aktuelt, gi all rimelig assistanse når Dell ber om å få en eventuell eksportlisens påkrevd av Dell for å utføre konfigurerings-tjenestene.
- Vurdere å bestille en evalueringsenhet for å sikre at gjenstandsmerkingstjenestene i konfigurerings-tjenestene oppfyller kundens krav.
- Hvis aktuelt, delta med Dell anskaffelse for å gi tilstrekkelige volumer med overdratte (kundeide) tredjepartsprodukter til Dell for å oppfylle ordren av støttede Dell-systemer.



Krav til gjenstandsmerkingstjenesten i konfigureringstjenester:

- Dell-genererte gjenstandsmerker trykkes med svart blekk. Fargeutskriften er ikke tilgjengelige. Følgende Dell-genererte gjenstandsmerker er tilgjengelige:

Nord-/Sør-Amerika:

1. Store 5" x 5" koder på matt hvitt papir er for bruk på utsiden av en systemboks.
2. Middelsstore 1,5" x 3" koder på matt platina polyester er for bruk på et system eller eksternt utstyr.
3. Små 1" x 2" koder på glanset hvit polyester er for bruk på et system eller eksternt utstyr.

Europa, Midtøsten, Afrika (EMEA):

1. Store 127 mm x 80 mm koder på matt hvitt papir er for bruk på utsiden av en systemboks.
2. Middelsstore 70 mm x 38 mm koder på matt platina polyester er for bruk på et system eller eksternt utstyr.
3. Små 50 mm x 25 mm koder på glansede hvite polyesteretiketter er for bruk på et system eller eksternt utstyr.

Asia-Stillehavsområdet, Japan (APJ):

1. Store 3" x 5" koder på glansede hvite polyesteretiketter er for bruk på utsiden av en systemboks.
2. Middelsstore 1,5" x 2" og tilpasset 2" x 3" koder på glansede hvite polyesteretiketter er for bruk på et system eller eksternt utstyr.
3. Små 1" x 2" koder på glansede hvite polyesteretiketter er for bruk på et system eller eksternt utstyr.

Kina:

1. Store 76,2 mm x 50,0 mm koder på glansede hvite polyesteretiketter er for bruk på utsiden av en systemboks.
2. Middelsstore 76,2 mm x 38,1 mm koder på glansede hvite polyesteretiketter er for bruk på et system eller eksternt utstyr.
3. Små 50,8 mm x 25,4 mm koder på glansede hvite polyesteretiketter er for bruk på et system eller eksternt utstyr.

- Gjenstandsmerker levert av kunden (overdratt) må være forhåndstrykte, være perforerte for enkel atskillelse av koder og må i noen regioner (f.eks. EMEA og APJ) ha en strekkode. Kontakt prosjektleder for konfigureringstjenester for lokale krav og restriksjoner på gjenstandsmerker levert av kunden.

Ikke inkludert i gjenstandsmerkingstjenester:

- Levering eller lisensiering av tredjepartsapplikasjoner.
- Fysisk installering av eventuell maskinvare eller programvare som ikke er relatert til gjenstandsmerkingstjenesten.
- Utskrift av gjenstandsmerker på etikettmaterial levert av kunden.
- Andre aktiviteter enn de som uttrykkelig er angitt i dette tjenestevedlegget.



Vedlegg 3

Konfigurerings tjenester med utstyrsrapporteringstjenester

Tjenesteoversikt

Konfigurerings tjenestenes utstyrsrapporteringstjenester er en praktisk og effektiv metode hvor kunden mottar periodiske rapporter med detaljert informasjon om systemet og bestillingsinformasjon. Rapportene leveres til kunden så ofte som kunden velger (daglig, ukentlig eller månedlig), enten som en kommaseparert tekstfil eller et Microsoft® Excel-regneark.

Tjenesteprosedyrer og Dells ansvar

Proessen for hvert konfigurerings tjenesteprojekt som inkluderer utstyrsrapporteringstjenester, er som følger:

Prosjektoppstart

- Prosjektleder for konfigurerings tjenester eller Dells salgavdeling arbeider med kunden for å dokumentere og innhente kundens tekniske krav i skjemaet med tekniske spesifikasjoner.
- Kunden validerer nøyaktigheten og bekrefter kravene ved å godkjenne og returnere skjemaet med tekniske spesifikasjoner til Dell.

Prosjektutvikling

- Teknikeren for konfigurerings tjenester utvikler rapporten som dokumentert i skjemaet med tekniske spesifikasjoner.

Prosjektfullføring

- Prosjektet er klart for volumordre.

Kundens ansvar. Kunden skal:

- Oppgi e-postadresse for levering av rapport.
- Hvis aktuelt, fyller ut, kontrollere, godkjenne og returnere skjemaet med tekniske spesifikasjoner.
- Hvis aktuelt, gi all rimelig assistanse når Dell ber om å få en eventuell eksportlisens påkrevd av Dell for å utføre tjenestene.
- Sørge for at utstyrsrapporteringstjenesten oppfyller kundens krav.

Tjenestekrav:

- Kunden mottar enten tomme utstyrsrapporter eller ingen rapport dersom ingen systemer har blitt bestilt i rapporteringsperioden.
- Ikke alle datofelter i rapporten er tilgjengelige for alle systemer eller eksternt utstyr. Kontakt prosjektlederen din for konfigurerings tjenester for bestemte og tilgjengelige rapportfelter etter system eller type periferutstyr.

Ikke inkludert med konfigurerings tjeneste med utstyrsrapportering:

- Levering eller lisensiering av tredjepartsapplikasjoner.
- Fysisk installering av eventuell maskinvare eller programvare.
- Utskrift av gjenstandsmerker eller andre aktiviteter enn de som uttrykkelig er angitt i dette tjenestevedlegget.



Vedlegg 4

Konfigureringsjenester – maskinvarekonfigureringsjeneste

Tjenesteoversikt

Maskinvarekonfigureringsjenester er en praktisk og effektiv metode hvor en kunde kan få bestemt ikke-standardisert maskinvare (“konfigureringsjenestedeler”) installert i støttede Dell-systemer under produksjonsprosessen for nye støttede Dell-systemer (“maskinvarekonfigureringsjeneste(r)”). Denne tjenesten kan også inkludere erstatningstjenester for konfigureringsjenestedeler* som tilbyr kunden en måte de kan oppnå erstatning av konfigureringsjenestedeler som ble anskaffet og installert av Dell på kundens støttede Dell-systemer under den innledende produksjonssystembyggingen.

*Tilgjengeligheten til erstatningstjenester for konfigureringsjenestedeler varierer etter geografisk region. Kontakt prosjektleder for konfigureringsjenester for informasjon om regionale begrensninger/variasjoner.

Tjenesteprosedyrer og Dells ansvar

Prosesstart for hvert konfigureringsjenesteprojekt som inkluderer maskinvareintegrasjonstjenester, er som følger:

Prosjektoppstart

- Prosjektleder for konfigureringsjenesteprojektet eller Dells salgssavdeling kontakter kunden for å dokumentere og innhente kundens tekniske krav i skjemaet med tekniske spesifikasjoner.
- Kunden validerer nøyaktigheten og bekrefter kravene ved å godkjenne og returnere skjemaet med tekniske spesifikasjoner til Dell.
- Kunden godtar en 2-dagers gjennomgang av konfigurasjonen når de bruker tjenesten Online First Article service. Kundene vil ha en sikker innlogging som vil utløpe den andre dagen kl. 23.59, lokal tid hos kunden.
- Dell skaffer konfigureringsjenestedeler eller kunden kan skaffe konfigureringsjenestedeler for Dell.
- Prosjektleder for konfigureringsjenester arbeider med interne Dell-team eller kunden for å etablere lagerprosesser for konfigureringsjenestedeler.
- Hvis aktuelt, blir lovmessige sertifikatkrav mottatt fra kunden, for konfigureringsjenestedeler (f.eks. kunden mottar lovmessig sertifikat leverandør som leverer konfigureringsjenestedeler, blir lovmessig sertifikat mottatt fra leverandøren videresendt til Dell av kunden).

Prosjektutvikling

- Dell fullfører en produksjonstest for å bekrefte instruksjonene og skriptene for å aktivere fabrikkintegrasjon av konfigureringsjenestedeler og eventuelle medfølgende drivere i henhold til skjemaet med tekniske spesifikasjoner.

Prosjektfullføring

- Det anbefales at kunden bestiller en evalueringsenhet for inspeksjon, eller bruker gjennomgangstjenesten for konfigureringsjenester av Dell Online First Article til å godkjenne konfigureringsjenestene.
- Godkjennelse om at konfigureringsjenestedeler fungerer som utformet av kunden. DELL VIL IKKE HA ANSVAR FOR TAP ELLER GJENOPPRETTING AV DATA ELLER PROGRAMMER PÅ NOEN KUNDESYSYSTEMER.
- Prosjektet er klart for volumordrer.



Kundens ansvar. Kunden skal:

- Gi tilstrekkelig antall konfigureringstjenestedeler (og medfølgende programvarelisenser hvis aktuelt) til Dell før oppstart av konfigureringstjenesteprojektet, inkludert eventuelle drivere som er nødvendig for at konfigureringstjenestedelene skal fungere ordentlig.
- Bekrefte at konfigureringstjenestedelene levert av kunden ikke inneholder personlig identifiserbar informasjon og oppfyller alle gjeldende lokale lovmessige krav/sertifikater.
- Fulle ut, kontrollere, godkjenne og returnere skjemaet med tekniske spesifikasjoner.
- Hvis aktuelt, fulle ut eksportsamsvarsskjemaet som bekrefter at eventuelle konfigureringstjenestedeler kan eksporteres av Dell utenfor landet hvor konfigureringstjenestedelene ble levert til Dell.
- Gi all rimelig assistanse når Dell ber om å få en eventuell eksportlisens påkrevd av Dell for å utføre konfigureringstjenestene.
- Opprette, teste og bekrefte at konfigureringstjenestedelene fungerer i henhold til kundens behov på konfigureringen av det støttede Dell-systemet som vil bli kjøpt. **DELL VIL IKKE HA ANSVAR FOR TAP ELLER GJENOPPRETTING AV DATA ELLER PROGRAMMER PÅ NOEN KUNDESYSTEMER**
- For konfigureringstjenestedeler levert av kunden (overdratt), delta med Dell gjennom prosjektets livssyklus for å opprettholde tilstrekkelige volumer av overdratte konfigureringstjenestedeler slik at Dell kan oppfylle kundens nye ordrer for støttede Dell-systemer og anskaffede konfigureringstjenestedeler, delta med Dell gjennom prosjektets livssyklus ved å levere kvartalsvise og årlige enhetsprognoser for å opprettholde rikelig tilbud for kundens nye ordrer for erstatning av konfigureringstjenestedeler under erstatningstjenester for konfigureringstjenestedeler.
- Vurdere å bestille en kundedevalueringsenhet for å sikre at maskinvarekonfigureringstjenestene oppfyller kundens krav.
- Bekrefte at integrasjon av konfigureringstjenestedeler er i henhold til gjeldende regionale/lokale lover, bestemmelser og krav. Kontakte prosjektleder for konfigureringstjenesteprojektet angående potensielle restriksjoner.

Ikke inkludert med maskinvarekonfigureringstjenesten:

- Tilpasning eller konfigurasjon av eventuelle konfigureringstjenestedeler levert av kunden eller anskaffet av Dell på vegne av kunden.
- Opererbarhet (f.eks. ytelse og/eller kompatibilitet) av andre konfigureringstjenestekonfigurasjoner enn å bekrefte konfigureringstjenestedeler er installert i henhold til skjemaet med tekniske spesifikasjoner.
- Opprettelse av maskinvaredrivere.
- Feilsøking eller teknisk støtte spesifikt for konfigureringstjenestedeler.
- Revisjon eller utviklingsendringer av det støttede Dell-systemet for å tilrettelegge for konfigureringstjenestedeler.
- Testing av konfigureringstjenestedeler for kompatibilitet med kundens konfigurasjon eller bilde.
- Andre aktiviteter enn de som uttrykkelig er angitt i dette tjenestevedlegget.

Erstatningstjenester for konfigureringstjenestedeler og støtte

- Erstatningstjenester for konfigureringstjenestedeler er utformet for bruk av tjenesten neste virkedag hvis dette er mulig, ved forsendelse av konfigureringstjenestedeler til kunder. Neste virkedag-tjenesten er vanligvis tilgjengelig hvis kunden ringer inn erstatningsbestillingen via telefon innen kl. 16 i sin respektive tidssone. Hvis ordren legges inn etter kl. 16, blir erstatningsdelen for konfigureringstjenestedelen sendt neste virkedag, slik at den mottas av kunden påfølgende arbeidsdag. **ERSTATNINGSTJENESTER MED KONFIGURERINGSTJENESTE NESTE VIRKEDAG ER IKKE GARANTERT.**



- Erstatningstjenester for konfigureringstjenestedeler er begrenset til konfigureringstjenestedeler som både er anskaffet og installert av Dell på et støttet Dell-system på tidspunktet for den første systemproduksjonen med bruk av maskinvarekonfigureringstjenester. Konfigureringstjenestedeler som er anskaffet av Dell, men IKKE integrert i produktet på tidspunktet for den første systemproduksjonen, er IKKE tilgjengelige som del av erstatningstjenesten for konfigureringstjenestedeler.
- Hva som er inkludert og ekskludert i erstatningstjenesten for konfigureringstjenestedeler vises under. Dell forbeholder seg retten til å endre og oppdatere produktlistene med hva som er inkludert og ekskludert uten varsel.

Erstatningstjenester for konfigureringstjenestedeler – inkludert i konfigureringstjenestedeler

Erstatningstjenester for konfigureringstjenestedeler er tilgjengelig på følgende konfigureringstjenestedeler:

Kunde

- I/U-kort
- Interne kabler
- Tredjeparts harddisker
- Tredjeparts eksterne harddisker
- Tredjeparts optiske stasjoner
- Nettverkskort
- Kort (medier, lyd, video, RAID)
- PCMCIA-sett

Store virksomheter

- I/U-kort
- Digiboard
- Nettverkskort
- Tredjeparts harddisker
- Tredjeparts optiske stasjoner (CDRW, DVD, CD-ROM)
- Kort (medier, lyd, video, RAID)

Erstatningstjenester for konfigureringstjenestedeler – ekskludert fra konfigureringstjenestedeler

Erstatningstjenester for konfigureringstjenestedeler er IKKE tilgjengelig på følgende konfigureringstjenestedeler:

Kunde

- Skrivere
- Skannere
- Rutere
- Dokumentasjon
- Medier
- Sikkerhetsenheter (f.eks. låser, kabler)
- Tredjeparts skjermer, tastaturer, mus og høyttalere
- "Legge i esken"-artikler (f.eks. håndholdte enheter, hodetelefoner, dokumentasjon)
- Overdratt/-e maskinvare/deler
- Programvare
- POS-maskinvare
- BIOS-innstillinger/-konfigurering
- Gjenstandsmerking
- Auto RAID
- BIOS-logoer

Store virksomheter

- Skrivere
- Skannere
- Tredjeparts broer, rutere, huber, adaptere og svitsjer
- Dokumentasjon
- Medier
- Sikkerhetsenheter (f.eks. låser, kabler)
- Tredjeparts skjermer, tastaturer, mus og høyttalere
- "Legge i esken"-artikler (f.eks. håndholdte enheter, hodetelefoner, dokumentasjon)
- Overdratt/-e maskinvare/deler
- Programvare
- POS-maskinvare
- BIOS-innstillinger/-konfigurering
- Gjenstandsmerking
- Auto RAID
- BIOS-logoer



Erstatningsprosess for konfigureringstjenestedeler

Forsendelse av erstatningsdel for konfigureringstjenestedelen bestemmes av Dell etter at kunden og Dells tekniske supportteam har feilsøkt det støttede Dell-systemet med bruk av "rimelig innsats". Dersom teknikeren oppdager at problemet er konfigureringstjenestedelen, blir en erstatningsordre sendt ut til kunden som sammenfattet i erstatningstjenesten i konfigureringstjenestedelen og støttedelen over. Du finner mer informasjon om Dells tekniske støtteprosesser ved å gå til følgende regionale URL-adresse:

- ABU: http://support.dell.com/support/topics/global.aspx/support/dellcare/contact_technical_support?c=us&l=en&s=gen
- EMEA: <http://support.euro.dell.com/support/index.aspx?c=ud&l=en&s=gen>
- APJ: Kontakt prosjektlederen for konfigureringstjenester for APJ-konfigureringstjenester med utskiftning av deler (begrensede tilbud)

Konfigureringstjenestens deleerstatning kontra produktgaranti

Erstatningstjenesten i konfigureringstjenestedelen er en "utvekslings"-tjeneste som tilfører ekstra verdi og utfyller Dells tilbud om maskinvarekonfigureringstjeneste. Denne tjenesten utfyller ytterligere Dells garanti for støttede Dell-systemer ved å gi kunden et enkelt kontaktpunkt hvor de kan få erstattet konfigureringstjenestedeler. Konfigureringstjenestens DELEERSTATNINGSTJENESTE ER IKKE EN GARANTI.

Begrensninger i erstatningstjenester for konfigureringstjenestedeler

- Erstatningstjenesten for konfigureringstjenestedeler som ble anskaffet og installert på kundens støttede Dell-systemer under den innledende produksjonen av systemet med bruk av maskinvarekonfigureringstjenester. Hvis kunden kjøper ikke-bundne deler eller foretar kjøp etter det opprinnelige kjøpet av systemet, går dekningen tilbake til produsentens garanti for slik konfigureringstjenestedel.
- Erstatningstjenesten for konfigureringstjenestedeler garanterer ikke nøyaktig deleerstatning. Dersom bransjetilførselen og/eller aktiviteter på slutten av levetiden påvirker tilgjengeligheten for delen, vil Dells realiseringscenter sende ut en tilsvarende, lik del som er, eller ikke er, nøyaktig fra den samme produsenten og/eller delenummeret. Konfigureringstjenestedeler kan være nye eller renoverte hvor dette er tillatt i henhold til lov.
- Dekningstiden for erstatningstjenesten for konfigureringstjenestedelene er gyldig hele varigheten for det støttede Dell-systemets opprinnelige tjenestekontrakt (maksimum 3 år, eller i henhold til lokal lov, hvis lengre enn 3 år).
- Det kan påbeløpe et gebyr for noen konfigureringstjenestedeler i noen regioner. Kontakt prosjektleder for konfigureringstjenester for lokale krav og restriksjoner.
- Hvis konfigureringstjenestedelene oppfylles, blir den opprinnelige produsentgarantien brukt, som gjelder for kundens konfigureringstjenestedel, om relevant.

BIOS-tilpasningstjenester

Tjenesteoversikt

Konfigureringstjenester for BIOS-tilpasningstjeneste er en praktisk og effektiv metode hvor kunden kan tilpasse Dell standard BIOS (Basic Input/Output Settings) på nye støttede Dell-systemer mens de blir produsert (f.eks. kundens mulighet til å "fryse" versjonen av Dell standard BIOS til en bestemt revisjon, kundens mulighet til å vise sin firmalogo gjennom BIOS Logo).

Tjenesteprosedyrer og Dells ansvar

Proessen for hvert konfigureringstjenesteprojekt som inkluderer konfigureringstjenester for BIOS-tilpasningstjenester, er som følger:



Prosjektoppstart

- Prosjektleder for konfigureringstjenester eller Dells salgavdeling arbeider med kunden for å dokumentere og innhente kundens tekniske krav i skjemaet med tekniske spesifikasjoner.
- Kunden validerer nøyaktigheten og bekrefter kravene ved å godkjenne og returnere skjemaet med tekniske spesifikasjoner til Dell.
- Passe på at du varslers Dell hvis du ønsker å bruke Dell Online First Article til å godkjenne konfigureringen.

Prosjektutvikling

- Teknikeren for konfigureringstjenester utvikler skriptet for å aktivere fabrikkinnstillinger av BIOS-tilpasninger.
- BIOS-tilpasningsprosessen blir testet under produksjonsprosessen.

Prosjektfullføring

- Kunden anbefales på det sterkeste å bestille en kundeevalueringsenhet for inspeksjon eller bruke konfigureringsevalueringen i Dell Online First Article for å godkjenne konfigureringen og godkjenne at BIOS-tilpasningstjenesten som designet og påkrevd av kunden.
- Prosjektet er klart for volumordrer.

Kundens ansvar

Kunden skal:

- Opprette, teste og bekrefte at de forespurte BIOS-tilpasningene fungerer i henhold til kundens krav på det støttede Dell-systemet. **DELL VIL IKKE HA ANSVAR FOR TAP ELLER GJENOPPRETTING AV DATA ELLER PROGRAMMER RELATERT TIL TILPASSEDE BIOS-INNSTILLINGER.**
- Vurdere å bestille en evalueringsenhet for å sikre at de tilpassede BIOS-innstillingene oppfyller kundens krav.
- Passe på at du varslers Dell hvis du ønsker å bruke Dell Online First Article til å godkjenne konfigureringen. Kunden godtar en 2-dagers gjennomgang av konfigureringen. Kundens innloggingsinformasjon vil utløpe den andre dagen, kl. 23.59, lokal tid hos kunden.
- Gi all rimelig assistanse når Dell ber om en eventuell eksportlisens påkrevd av Dell for å utføre konfigureringstjenesten.
- Sikre, ved å sende sitt merke, merkevare og/eller logo til Dell eller Dell-partnere som er fullstendig autorisert og/eller har lisens eller andre rettigheter til å bruke slike merker, merkevarer og/eller logo i henhold til kundens krav.

Tjenestekrav:

- Dell lanserer obligatoriske BIOS-oppdateringer periodisk. Obligatoriske BIOS-oppdateringer gjelder "frosne" BIOS. Kunden kan "fryse på nytt" BIOS på et nytt, oppdatert nivå.
- Ikke alle BIOS-tilpasningsinnstillinger er tilgjengelige på alle støttede Dell-systemer. Kunden bør kontakte prosjektleder for konfigureringstjenester eller Dells salgavdeling for bestemt innstillingsmulighet etter systemtype.

Ikke inkludert med konfigureringstjenestens BIOS-tjenester:

- Levering eller lisensiering av tredjepartsapplikasjoner.
- Fysisk installering av eventuell maskinvare eller programvare som ikke er relatert til konfigureringstjenestens BIOS-tilpasningstjeneste
- Opprettelse av tilpassede BIOS-innstillinger utenfor Dells standard BIOS-innstillinger.
- Feilsøking eller teknisk støtte for kundens bilde med tilpassede BIOS-innstillinger.
- Testing av kundespesifikke applikasjoner eller maskinvare for kompatibilitet med kundens bilde og tilpassede BIOS-innstillinger.
- Andre aktiviteter enn de som uttrykkelig er angitt i dette tjenestevedlegget.



Vedlegg 5

Konfigurerings-tjenester – Konfigurerings-tjenester for programvare

Tjenesteoversikt

Programvarekonfigurerings-tjenester hjelper kunden med installering av bestemte applikasjoner eller å modifisere valgte operativsysteminnstillinger i forbindelse med kjøpet av nye støttede Dell-systemer. Prosessene i Dells konfigurerings-tjenester validerer applikasjonsinstallasjonen og operativsysteminnstillinger i operativsystemet som lastes på Dell-fabrikken under produksjonsprosessene, som gjør at kundens applikasjoner og operativsysteminnstillinger kan brukes på kundens støttede Dell-systemer mens de blir produsert.

Tjenesteprosedyrer og Dells ansvar

Prosessen for hvert konfigurerings-tjenesteprojekt som inkluderer programvarekonfigurerings-tjenester, er som følger:

Prosjektoppstart

- Hvis aktuelt, arbeider prosjektlederen for konfigurerings-tjenester eller Dells salgsavdeling med kunden for å dokumentere og innhente kundens tekniske krav i skjemaet med tekniske spesifikasjoner. Hvis aktuelt, validerer kunden nøyaktigheten og bekrefter kravene ved å godkjenne og returnere skjemaet med tekniske spesifikasjoner til Dell. Kunden godtar en 2-dagers gjennomgang av konfigurering når de bruker tjenesten Online First Article service. Kundene vil ha en sikker innlogging som vil utløpe den andre dagen, kl. 23:59, lokal tid hos kunden.

Prosjektutvikling

- Hvis aktuelt, utvikler teknikeren for konfigurerings-tjenestene konfigurerings-tjenesteprojektet for å aktivere fabrikklasting av kundens programvare og operativsysteminnstillinger forespurt av kunden.

Prosjektfullføring

- Prosessene i produksjonsfabrikken retter seg mot å hjelpe kunden med å sikre at kundens programvare og operativsysteminnstillinger er installert i henhold til produsentens spesifikasjoner.
- Prosjektet er klart for volumordre.

Kundens ansvar

Kunden skal:

- Opprette, teste og bekrefte at applikasjons- og innstillinger av operativsystemet fungerer i henhold til kundens behov på støttede maskinvareplattform(er) som skal kjøres.
- Hvis relevant, fullføre, validere nøyaktighet og bekrefte kravene ved å godkjenne og returnere skjemaet med tekniske spesifikasjoner til Dell.
- Passe på at du varsler Dell hvis du ønsker å bruke Dell Online First Article til å godkjenne konfigureringen. Kunden godtar en 2-dagers gjennomgang av konfigureringen. Kundens innloggingsinformasjon vil utløpe den andre dagen, kl. 23.59, lokal tid hos kunden. I løpet av den innledende utviklingen av konfigurerings-tjenesteprojektet fyller kunden ut et samvarssertifikat for bilder som bekrefter at bildet innsendt av kunden kan bli eksportert av Dell utenfor landet hvor bildet blir overført til Dell.
- Oppgi produktnøkkelen til operativsystemet hvis det ikke er et Dell OEM.



Tjenestekrav:

- Programvareinstallering er tilgjengelig for systemer som er bygd med Dells fabrikklastede operativsystemer (for eksempel Microsoft Windows-operativsystemer som ikke er for brukere). Kunden bør bekrefte med prosjektlederen sin for konfigureringstjenester at tjenestemulighetene inkluderer kundens ønskede operativsystem(er).
- Tjenesten skal gjelde kundens ønskede operativsysteminnstillinger for systemer som bygges kun ved bruk av Microsoft Windows OEM-operativsystemer.

Ikke inkludert med programvarekonfigureringstjenester:

- Testing av applikasjoner for kompatibilitet med systemet.
- Installering av applikasjoner eller konfigurering av operativsystem på et bilde levert av kunden.
- Andre aktiviteter enn de som uttrykkelig er angitt i dette tjenestevedlegget.



Vedlegg 6

Konfigureringstjenester – Standard konfigureringstjenester

Tjenesteoversikt

Kundens kjøp av standard konfigureringstjenester gir en metode for å motta støttede Dell-systemer konfigurert med tjenester kjøpt av kunden uten å sette opp en formell prosjektforespørsel eller oppfylle minimumskrav til enheter. Disse tjenestene er forhåndsutformet og kan brukes på kundens støttede Dell-systemer når de blir produsert. Tilgjengelige standard konfigureringstjenester inkluderer: gjenstandsmerker, utstyrsrapport, BIOS-innstillinger, partisjonering av harddisk, operativsysteminnstillinger og installering av applikasjoner.

Tjenesteprosedyrer og Dells ansvar

For å bestille standard konfigureringstjeneste kan kunden velge gjeldende tjeneste fra Dells nettsted. I tillegg kan en salgsrepresentant fra Dell også legge til den gjeldende tjenesten til bestillingen. Følgende standard konfigureringstjenester er tilgjengelige:

Standard gjenstandsmerking

En etikett blir festet på datamaskinen. På denne er det trykt informasjon om datamaskinen, som service-ID, modellnummer osv. Følgende gjenstandsmerker vil være tilgjengelige:

- Grunnleggende garanti – inkluderte felter er: service-ID, ekspresservicekode, ordrenummer, kontaktinformasjon til Dell støtte
- ProSupport – inkluderte felter er: service-ID, ekspresservicekode, ordrenummer, kontaktinformasjon til Dell ProSupport
- MAC-adresse – inkluderte felter er: service-ID og MAC-adresse
- Systeminformasjon – inkluderte felter er: service-ID, ekspresservicekode, modell, produksjonsdato, MAC-adresse, prosessorhastighet, minne

Ordredetaljer – inkluderte felter er: service-ID, ekspresservicekode, ordrenummer, produksjonsdato

STOP-merking

Sikkerhetsmerking for utstyr som er beskyttet mot tyveri av det internasjonale registreringssystemet STOP, noe som gjør at det er vanskelig, om ikke umulig, å selge stjålet utstyr

Standard utstyrsrapportering

Standard utstyrsrapporteringstjenester genererer en forhåndsdefinert rapport med detaljert system- og bestillingsinformasjon. Denne rapporten blir først levert til kunden per e-post i et vedlagt Microsoft Excel-regneark (.XLS). Feltene inkludert i utstyrsrapporten er: kontonummer, gjenstandsmerke (hvis aktuelt), kabinettbeskrivelse, kabinettstil, selskapsnavn, datamaskinnavn, CPU, forsendelsesadresse 1, forsendelsesadresse 2, forsendelsesadresse 3, forsendelsessted, forsendelsesdelstat, forsendelsespostnummer, forsendelsesland, kundenavn, kundenummer, Dell service-ID, ekspresservicekode, harddiskstørrelse, installert OS, MAC-adresse 1, MAC-adresse 2, MAC-adresse 3, produksjonsdato, minne, modell, ordrenummer, innkjøpsordrenummer, prosessorhastighet, forsendelsesdato, og garantiutløp 3 år, garantiutløp 4 år eller garantiutløp 5 år.



Systemkonfigurasjon – BIOS-innstillinger

Følgende standard BIOS-innstillinger kan bestilles (noen innstillinger kan ikke bestilles på visse plattformer i bestemte kombinasjoner):

- AC Power Recovery – AC Power Recovery bestemmer hva som skjer når strøm gjenopprettes til systemet.
- Virtualization – Aktiverer eller deaktiverer Virtual Machine Monitor (VMM) gjennom bruk av ekstra maskinvarefunksjoner som følger med Intel Virtualization-teknologi for direkte I/U.
- SpeedStep – Gir mulighet til å aktivere eller deaktivere Intels SpeedStep-funksjon. SpeedStep gjør at prosessoren kan oppfylle umiddelbare ytelsesbehov for operasjonen som blir utført, samtidig som den trekker minimalt med strøm og varmetap.
- Wake-On-LAN – Dette alternativet gjør at datamaskinen kan slå seg på når den vekkes av et spesielt LAN-signal.
- Bluetooth – Gjør at den trådløse Bluetooth-enheten kan deaktiveres. Standardinnstillingen er aktivert.
- Boot Sequence – Boot Sequence bestemmer hvilken datalagringsenhet som brukes til å starte datamaskinen. Datalagringsenheter inkluderer harddisker, CD-er, DVD-er og USB-flash-enheter.
- TPM Security – Gjør at TPM (Trusted Platform Module) kan aktiveres under POST. Standardinnstillingen er deaktivert.
- NIC On W/PXE – Gjør at datamaskinen kan starte opp fra en server eller nettverk før den starter opp fra operativsystemet på den lokale harddisken.
- Fastboot – Gjør at oppstartsprosessen går raskere ved å hoppe over testalternativer ved oppstart.
- WiFi – Dette alternativet gjør at WiFi-enheten kan deaktiveres. Standardinnstillingen er aktivert.

Systemkonfigurasjon – partisjonering av harddisk

Hovedharddisken i et system kan oppdeles i følgende størrelser:

- 50 % primærpartisjon
- 80 % primærpartisjon
- 90 % primærpartisjon

Systemkonfigurasjon – installering av applikasjoner

Dells konfigureringstjenester installerer og validerer applikasjonsinstallasjonen under produksjonsprosessen for støttede Dell-systemer. Følgende applikasjoner er tilgjengelige for fabrikkinstallering:

- Absolute – programvare som vedvarende sporer og sikrer datasystemer. Datamaskiner kan administreres og sikres eksternt for å sikre at overholdelsesprosesser implementeres og håndheves riktig.

Systemkonfigurasjon – operativsysteminnstillinger

Strøminnstillingene til et system kan ha følgende strømplaner:

- Balanced – on battery power: Systemet slår ned lysstyrken etter 2 minutter, slår av skjermen etter 5 minutter og setter systemet i dvale etter 15 minutter og setter planens lysstyrke til 20 %. Når tilkoblet strøm: Systemet slår ned lysstyrken etter 5 minutter, slår av skjermen etter 10 minutter og setter systemet i dvale etter 30 minutter og setter planens lysstyrke til 100 %.
- Energy Saver – on battery power: Systemet slår ned lysstyrken etter 1 minutt, slår av skjermen etter 2 minutter og setter systemet i dvale etter 5 minutter og setter planens lysstyrke til 20 %. Når tilkoblet strøm: Systemet slår ned lysstyrken etter 2 minutter, slår av skjermen etter 3 minutter og setter systemet i dvale etter 10 minutter og setter planens lysstyrke til 100 %.
- Power Saver – on battery power: Systemet slår ned lysstyrken etter 1 minutt, slår av skjermen etter 2 minutter og setter systemet i dvale etter 10 minutter og setter planens lysstyrke til 20 %. Når tilkoblet strøm: Systemet slår ned lysstyrken etter 2 minutter, slår av skjermen etter 5 minutter og setter systemet i dvale etter 15 minutter og setter planens lysstyrke til 100 %.



- High Performance – on battery power: Systemet slår ned lysstyrken etter 5 minutter, slår av skjermen etter 10 minutter og setter systemet aldri i dvale og setter planens lysstyrke til 100 %. Når tilkoblet strøm: Systemet slår ned lysstyrken etter 10 minutter, slår av skjermen etter 15 minutter og setter systemet aldri i dvale og setter planens lysstyrke til 100 %.

Tjenestekrav:

- Programvareinstallering er tilgjengelig for systemer som er bygd med Dells fabrikklastede Microsoft Windows OEM Professional-operativsystem.
- Operativsysteminnstillinger er tilgjengelig for systemer som er bygd på Microsoft Windows.

Ikke inkludert med standard konfigureringstjenester:

- Testing av applikasjoner for kompatibilitet med systemet.
 - Andre aktiviteter enn de som uttrykkelig er angitt i dette tjenestevedlegget.
-



Vedlegg 7

Konfigurerings-tjenester – Chrome-registrering

Tjenesteoversikt

Chrome-registrering som bare er tilgjengelig via CFS, vil pakke ut hver enhet, manuelt registrere hver enhet til kundens domene, oppdatere Chrome OS til den nyeste kjente versjonen og klargjøre enheten for levering til kunden.

Tjenesteprosedyrer og Dells ansvar

Proessen for hvert konfigurerings-tjenesteprojekt som inkluderer Enterprise Enrollment, er som følger:

Prosjektoppstart

- Hvis aktuelt, arbeider prosjektlederen for konfigurerings-tjenester eller Dells salgsavdeling med kunden for å dokumentere og innhente kundens tekniske krav i skjemaet med tekniske spesifikasjoner. Hvis aktuelt, validerer kunden nøyaktigheten og bekrefter kravene ved å godkjenne og returnere skjemaet med tekniske spesifikasjoner til Dell. Kunden godtar en 2-dagers gjennomgang av konfigurasjon når de bruker tjenesten Online First Article service. Kundene vil ha en sikker innlogging som vil utløpe den andre dagen, kl. 23:59, lokal tid hos kunden.

Prosjektfullføring

- Prosessene i produksjonsfabrikken retter seg mot å hjelpe kunden med å sikre at kundens programvare og operativsysteminnstillinger er installert i henhold til produsentens spesifikasjoner.
- Prosjektet er klart for volumordrer.

Kundens ansvar:

Kunden skal:

- Bekrefte at et google-domene og en administrasjonskonsoll er satt opp i virksomheten eller organisasjonen.
- Bekrefte at kundens domeneprofil er satt opp og klar til bruk.
- Skaffe til veie nødvendig legitimasjon for registreringsgodkjenning.
 - Google e-post (brukernavn)
 - Passord
- Hvis relevant, fullføre, validere nøyaktighet og bekrefte kravene ved å godkjenne og returnere skjemaet med tekniske spesifikasjoner til Dell.
- Passe på at du varsler Dell hvis du ønsker å bruke Dell Online First Article til å godkjenne konfigurasjonen. Kunden godtar en 2-dagers gjennomgang av konfigurasjonen. Kundens innloggingsinformasjon vil utløpe den andre dagen, kl. 23.59, lokal tid hos kunden.

Ikke inkludert med registreringskonfigurerings-tjenester:

- Testing av applikasjoner for kompatibilitet med systemet.
- Andre aktiviteter enn de som uttrykkelig er angitt i dette tjenestevedlegget
- Kontroll av operativsystemoppdateringer er inkludert på produksjonstidspunktet, men påfølgende oppdateringer skjer hos kunden



Vedlegg 8

Konfigurerings tjenester – Fabrikksprovisjonering

Gir kunden mulighet til å laste inn sine systemadministrasjonsfiler på Dell-fabrikken, for å redusere provisjoneringstiden når datamaskinene ankommer.

Tjenesteoversikt

Provisjonering med konfigurerings tjenester hjelper en kunde med å konfigurere et rent Windows Professional-operativsystem med tredjeparts provisjoneringsprogramvare og innsending av provisjoneringspakken som trengs for å installere innhold mottatt av kunden i løpet av Dells standard fabrikkprosess. Tredjeparts provisjoneringsprogramvare gir kunden mulighet til automatisk å registrere eiendeler via en metode for å eksportere applikasjoner, oppdateringer og retningslinjer i én enkelt provisjoneringspakke (PPKG) og komponentene som trengs for å tillate fabrikkbasert provisjoneringsprosess, noe som minimerer sluttbrukerens nedetid og eliminerer behovet for en stor mengde datatrafikk fra sluttbrukerens plassering.

Dette tilbudet tillater at systemer sendes direkte til sluttbrukeren og automatisk registrerer enheten i kundens tredjepartsprogramvare, før systemet provisjoneres i kundens miljø.

Prosessene i Dells konfigurerings tjenester validerer og tester kundens provisjoneringspakkefil og laster den inn under produksjonsprosessene, slik at implementeringen av kundens innhold blir håndtert på kundens støttede Dell-systemer mens de blir produsert.

Tjenesteprosedyrer og Dells ansvar

Proessen for hvert konfigurerings tjenesteprojekt som inkluderer provisjonering, er som følger:

Prosjektoppstart

- Prosjektleder for konfigurerings tjenester jobber med kunden for å dokumentere og innhente kundens tekniske krav i skjemaet med tekniske spesifikasjoner.
- Kunden validerer nøyaktigheten og bekrefter kravene ved å godkjenne og returnere skjemaet med tekniske spesifikasjoner til Dell.
- Kunden gjennomgår, godkjenner og returnerer eksportsamsvarsskjemaet til Dell hvor de bekrefter at provisjoneringspakken innsendt av kunden kan bli eksportert av Dell utenfor landet hvor provisjoneringspakken blir overført til Dell. Eksportsertifikater er påkrevd ved innledende oppsett av konfigurerings tjenesteprojekt.
- Kunden gir provisjoneringspakken til Dell. Provisjoneringspakken blir sendt til Dell ved hjelp av File Transfer Application.

Prosjektutvikling

- Hvis det er aktuelt, planlegger konfigurerings tjenesteteknikeren konfigurerings tjenesteprojektet slik at kundens provisjoneringspakke med kundens valgte Windows Professional-operativsystem (som nevnt ovenfor) lastes på fabrikken, og at eventuelle andre tilpasninger av konfigurerings tjenester forespurt av kunden utføres.
- Provisjoneringspakken valideres og testes i Dells produksjonsprosesser, noe som sikrer at kundens provisjoneringspakke lastes som den skal i den innledende versjonen av produksjonssystemet.

Prosjektfullføring

- Prosessene ved fabrikken sikrer at provisjoneringspakken blir installert som levert til Dell.
- Prosjektet frigis for fullføring av bestillingene.



Kundens ansvar. Før innsending av hver provisjoneringspakke til Dell skal kunden:

- Beholde en kopi av provisjoneringspakken og alle kundens data eller programmer som ble brukt i forbindelse med utarbeidelse og sending av provisjoneringspakken. DELL SKAL IKKE HA ANSVAR FOR TAP ELLER GJENOPPRETTING AV DATA ELLER PROGRAMMER I NOEN PROVISJONERINGSPAKKER ELLER PÅ NOEN STØTTEDE MASKINVAREPLATTFORMER.
- Bruke tredjeparts provisjoneringskonsoll til å opprette, teste og bekrefte at provisjoneringspakken fungerer i henhold til kundens behov på støttede maskinvareplattform(er) som skal kjøpes. Dell er ikke ansvarlig for tilgjengeligheten av eller ytelsen til tredjeparts provisjoneringskonsoll, og egne vilkår fra leverandøren av tredjeparts provisjoneringsprogramvare styrer kundens forpliktelser og rettigheter med hensyn til tredjeparts provisjoneringskonsoll.
- Sørge for at hver provisjoneringspakke inneholder alle nødvendige applikasjoner og policyer.
- Kontrollere at provisjoneringspakken ikke inneholder personlig identifiserbar informasjon.
- Hvis relevant, fullføre, validere nøyaktigheten til, og bekrefte kravene ved å godkjenne og returnere skjemaet med tekniske spesifikasjoner til Dell.
- Sørge for at kunden er i besittelse av riktig lisens fra aktuell tredjeparts leverandør av provisjoneringsprogramvare, for å få tilgang til og bruke tjenestene og tredjeparts provisjoneringskonsoll og programvare.
- Forsikre seg om at lisens er på plass for all programvare i provisjoneringspakken.
- Forsikre seg om at konsollen er konfigurert til automatisk å registrere systemer.
- Kunden gir provisjoneringspakken til Dell. Provisjoneringspakken blir sendt til Dell ved hjelp av File Transfer Application.

Tjenestekrav:

- Provisjoneringspakken må opprettes ved hjelp av tredjeparts provisjoneringskonsoll. Andre verktøy kan ikke benyttes til denne prosessen.
- Provisjonering av konfigureringstjenester er bare tilgjengelig for enkelte tredjeparts operativsystemer, som bestemt av Dell. Kontakt prosjektlederen for muligheter på andre støttede operativsystemer og versjoner.
- Provisjoneringspakken må valideres på støttede maskinvareplattformer for konfigurasjonene som vil bli kjøpt. Hvis kunden ikke har den bestemte støttede maskinvareplattformen/-konfigurasjonen, må kunden kjøpe et utviklingssystem for bruk ved bygging og testing av provisjoneringspakken.

Ikke inkludert i provisjonering med konfigureringstjenester:

- Provisjonering eller lisensiering av tredjepartsprogramvare, operativsystemer eller andre elementer i en provisjoneringspakke.
- Fysisk installering av eventuell maskinvare eller programvare som ikke er relatert til provisjonering av konfigureringstjenester.
- Opprettelse av en provisjoneringspakke.
- Feilsøking eller teknisk støtte for opprettelse av provisjoneringspakke.
- Testing av kundespesifikke applikasjoner eller maskinvare for kompatibilitet med provisjoneringspakken.
- Andre aktiviteter enn de som uttrykkelig er angitt i dette tjenestevedlegget.



Vedlegg 9

Konfigurerings tjenester – Connected Configuration

Tjenesteoversikt

Tjenesten Dell Connected Configuration gir deg mulighet for å legge inn en forekomst av kundens systemadministrasjonsprogramvaren fra kundens ("kundens implementeringsløsning") hos Dell gjennom en sikker Internettforbindelse. Kunden får direkte tilgang til enten et virtuelt eller fysisk driftet område hos Dell der kunden kan lagre og vedlikeholde sin implementeringsløsning. Kunden vil også kunne fullføre konfigurasjonsoppgaver hos Dell som ellers bare ville kunne utføres etter at systemet er mottatt av kunden og tilkoblet kundens nettverk.

Tjenesteprosedyrer og Dells ansvar

Tjenesten Connected Configuration fungerer i kombinasjon med andre støttede tjenester i denne tjenestebeskrivelsen og kan kjøpes på utvalgte Dell Precision-, Dell OptiPlex-, Dell Latitude- og Dell XPS bærbare PC-systemer. Kundens implementeringsløsning vil bli driftet på et av Dells konfigurasjonssentre og vil bli koblet til kundenettverket via en sikker tunnel. Den sikre tilkoblingen tilbys som gateway mellom kundens område og Dells/leverandørens produksjonsområde via kunden, med en maksimal båndbredde på 5 Mb/s. Kunden kan bruke den sikre tunnelen til å ytterligere skreddersy andre implementeringsalternativer, inkludert, men ikke begrenset til, kryptering og andre sikkerhets- og adgangsfunksjoner, rollebasert administrasjon, Active Directory-gjenkjennelse og andre konfigurasjoner for nettverk, databaser og sikkerhet. Implementeringsprosessen vil være begrenset til maksimalt fire (4) timer behandlingstid og ti (10) minutter med støtte fra en tekniker for oppstart og avslutning av den automatiserte oppgavesekvensen per konfigurert enhet. Ordreoppfyllelseskapasiteten vil bli beregnet basert på det prognostiserte antallet enheter hos kunden og kapasiteten til kundens implementeringsløsning som definert sammen med Dell under fastleggingsprosessen. Dette inkluderer gjennomsnittstid for å implementere per enhet og maksimalt antall enheter som kan implementeres samtidig. Tjenesten er avhengig av Dells vurdering av kundens foreslåtte løsning for implementering av operativsystemet. Som en del av valideringen vil Dell samarbeide med kunden for å samle inn og analysere informasjon fra kundens miljø som er relevant for deres prosess for operativsystemprovisjonering.

Implementeringsløsningen kan etableres ved hjelp av kundens fysiske maskinvare eller som en virtuell maskin. Løsningen med fysisk maskinvare gjør at kunden kan levere implementeringsløsningen din og relatert maskinvare som skal integreres i Dells konfigurasjonssenter. Løsningen med virtuell maskin gjør det mulig for kunden å opprette en virtuell harddisk (VHD) av deres implementeringsmiljø og å sende den til Dell for å lastes opp til en vertsinfrastruktur som er laget og vedlikeholdes av Dell.

Kundebestillinger skal skje via Dells salgsprosess og gå gjennom den vanlige Dell-produksjonsprosessen. Ytterligere støttede tjenester som kunden velger, utføres under produksjonsprosessen og er ikke inkludert i Connected Configuration-tjenesten.

Kunden skal forsvare, erstatte og holde Dell skadeløs fra eventuelle krav eller søksmål som oppstår på grunn av eventuelle kundeforhold angående konfigurasjonen av støttede Dell-systemer med den sikre tilkoblingen og Connected Configuration-tjenesten, eller hvis kunden ikke overholder vilkår, betingelser og ansvar som er beskrevet i denne tjenestebeskrivelsen. Kunden godtar og samtykker herved i at Dell har myndighet til å utføre alle tiltak som med rimelighet er nødvendige for å beskytte de fysiske verdiene og eventuelle andre aspekter ved Dells og/eller andre tredjeparters miljøer som kan påvirkes av sikkerhetstrusler som introduseres av kunden i Dells eller nevnte tredjeparters fysiske verdier eller IT-miljøer.

Ytterligere bestemmelser

Tjenesten kan utføres utenfor landet hvor kunden og/eller Dell befinner seg. Fra tid til annen og i samsvar med avtalen mellom Dell og kunden kan Dell velge å utføre tjenesten på et nytt sted og/eller via en ny part. Dette forutsetter imidlertid at Dell fortsatt er ansvarlig overfor kunden for leveringen av tjenesten. Hvis noen av antakelsene om volum som Dell og kunden bruker til å beregne omfang på et prosjekt i Connected Configuration-tjenesten er klart utenfor de etablerte kravene for å oppfylle utførelsen av tjenesten (inkludert kundens prognostiserte antall enheter, gjennomsnittstid for implementering per enhet, maksimum antall enheter som kan implementeres samtidig med kundens implementeringsløsning, og/eller konfigurasjonsfaktorer som krever ytterligere tid for å utføre oppgaven), kan Dell justere pris og oppfyllelseskapasitet i henhold til slike endringer.



Kunden godtar og samtykker i at kunden er behandlingsansvarlig og dataeksportør for eventuelle data som finnes på fysisk maskinvare, stasjoner eller driftede virtuelle maskiner og andre komponenter som kunden gir til Dell ("kundens implementeringsløsning"), i programvare til systemadministrasjon som brukes av kunden i forbindelse med tjenestene ("kundens programvare"), og i kundens innhold (som definert nedenfor), hvis aktuelt, siden data defineres av hvert enkelt land, inkludert, men ikke begrenset til EU, og Dell er databehandler for kunden herunder mens tjenestene utføres. Kunden godtar og samtykker i at kunden er ansvarlig for å sikre samsvar med gjeldende lover for personvern i hvert enkelt land, og som behandlingsansvarlig og dataeksportør, og at Dell er ansvarlig for samsvar med gjeldende personvernlover i hvert enkelt land, som databehandler. Kunden skal holde Dell skadesløs ved eventuelle brudd på kundens forpliktelser knyttet til samsvar med gjeldende lover om personvern i hvert land og ved eventuell manglende oppfyllelse av sine forpliktelser i henhold til bestemmelser som omtales i kundeavtalen for kjøp av de støttede Dell-systemene og -tjenestene. Dell skal ikke være forpliktet til å yte tjenesten(e) og kan avslutte tjenesten(e) ved kundens avtalebrudd i henhold til kundeavtalen, og Dell skal ikke være ansvarlig for eventuelle skader som følge av kundens avtalebrudd. Som et alternativ kan kunden pådra seg tilleggskostnader og utgifter som et resultat av mer tid eller materialer, tap eller skader som påføres Dell eller deres leverandører. Kunden skal umiddelbart varsle og samarbeide med Dell for å løse alle relaterte tilfeller ved feil, defekter, mangler eller andre problemer i forbindelse med Dells overholdelse av sine forpliktelser i henhold til gjeldende lover om personvern og eventuelle relaterte bestemmelser i avtalen.

Hvis kunden har forårsaket problemer eller feil som hindrer Dell i å utføre tjenesten i anleggsmiljøet innenfor den avtalte tidsrammen, vil Dell avtale med kunden om å sende nevnte enheter "som de er" fra feilpunktet eller fra en forenklet oppgavesekvens før feilpunktet. Kunder som mottar "som de er"-enheter, vil få ansvaret for å fullføre konfigureringen av enhetene i kundens eget miljø. Forsinkelser i fremtidige bestillinger kan forekomme hvis ikke Dell får tilbakemelding om at feilen er rettet.

Tjenester som ikke omfattes

Følgende aktiviteter er ikke en del av tjenesten:

- Dells opprettelse av en oppgavesekvens, bilde eller annet kundeinnhold ("kundeinnhold") på vegne av kunden,
- Dells støtte eller vedlikehold av kundens implementeringsløsning eller kundens programvare. Det blir imidlertid utført servicearbeid på alle kundens implementeringsløsninger der det finnes en aktiv støtte- eller vedlikeholdskontrakt i samsvar med en slik aktiv støtte- eller vedlikeholdskontrakt,
- Datamigreringstjenester,
- Utvikling av intellektuell eiendom utelukkende og spesifikt for kunden,
- Forhåndsprovisjonering av klientsystemdata,
- Håndtering av problemer eller feil ved kundens implementeringsløsning, og
- Andre aktiviteter enn det som uttrykkelig er angitt i denne tjenestebeskrivelsen.

Denne tjenestebeskrivelsen gir kunden ingen garantier i tillegg til de garantiene som finnes i hovedtjenesteavtalen eller avtalen.

Kundens ansvar og tekniske krav mht. Connected Configuration

Kunden må oppfylle eller overgå følgende krav og forpliktelser for å kunne kjøpe, aktivere og bruke tjenesteløsningene som enten er basert på fysiske eller virtuelle maskiner. Dersom kunden ikke leverer noen av disse eller ikke utfører oppgaver som kreves ifølge kundens ansvar i forbindelse med Connected Configuration, kan dette forsinke eller hindre Dell i å utføre tjenesten.

Hvis en kunde som er "sluttbruker", benytter seg av tredjeparter (f.eks. kontraktører, agenter, systemintegratorer og/eller kanalpartnere) viser "kunde-partner" til tredjeparter som benyttes av kundesluttbrukeren ("kundesluttbruker").

- Kunde-partners ansvarsområder (hvis det er aktuelt):
 - Oppgi alle kundens ansvarsområder som her er angitt, i skriftlig form til kundesluttbruker.
 - Tilrettelegge alt av kommunikasjon, oppsett av instruksjoner, eller la Dell Services jobbe direkte med kundesluttbruker for dette.



- Stille til rådighet, eller få kundesluttbruker til å stille til rådighet, leveranser som kreves for å utføre tjenesten (kundens arbeidsinstrukser, dokument for kundens VPN-krav, kundens implementeringsløsning [fysisk eller virtuell], osv.).
- Kunden tilordner et enkelt kontaktpunkt ("kundeforhold") og tekniske kontaktpunkter ("tekniske kontakter") som kreves for å støtte etableringen og opprettholdelsen av hvert regionale Connected Configuration-område.
- Kontaktene skal ha kunnskap om virksomhetens infrastrukturkomponenter som skal vurderes under tjenestene, og skal yte støtte som inkluderer, men ikke er begrenset, til følgende:
 - Kundeforholdet har myndighet til å handle på vegne av kunden i alle aspekter ved tjenesten, inkludert å presentere problemer for de riktige personene i kundens organisasjon og å løse motstridende krav.
 - Kundeforholdet skal sikre at all kommunikasjon mellom kunden og Dell, inkludert alle spørsmål eller forespørsler som gjelder omfang, skjer gjennom riktig Dell-prosjektleder.
 - Kundeforholdet skal sørge for tilgang til tekniske og forretningsmessige kontaktpunkter og nødvendig data/informasjon for saker som gjelder omfanget av tjenesten.
 - Kundeforholdet skal sikre at nøkkelpersonell fra kunden er tilstede under obligatoriske møter og presentasjoner.
 - Kundeforholdet skal innhente og sørge for nødvendig prosjektkrav, informasjon, data, beslutninger og godkjenninger.
- Kunden er ansvarlig for å tilby all maskin- og/eller programvare som kreves for en egnet og sikker implementeringsløsning som definert i samarbeid med Dell under defineringen av løsningsomfanget. Den definerte løsningen må støtte de forventede implementeringsvolumene for klientsystemet.
- Kunden skal gi en (1) konfigurert implementeringsløsning for hvert regionale Dell-konfigurasjonssenter der Connected Configuration vil bli fullført. Dette inkluderer: kundens maskinvare og/eller kundens programvare og/eller alt kundeforhold.
- Kunden er ansvarlig for alt av vedlikehold, sikkerhet, administrasjon, overvåking og støtte av kundens programvare og/eller maskinvare, og kunden samtykker i at problemer i forbindelse med støtte og vedlikehold av kundens programvare og/eller maskinvare ikke forplikter Dell til å utføre tjenesten før støtte- eller vedlikeholdsproblemet er løst.
- Kunden skal implementere og vedlikeholde et sikkert nettverk mellom kundens nettverk og hvert Dell konfigurasjonssenter. Den sikre nettverkstilkoblingen må oppfylle (eller overgå) Dells sikkerhetskrav for VPN for område til område.
- Kunden er ansvarlig for å sette opp og administrere en Preboot Execution Environment (PXE) implementeringsprosess som sikrer at slike prosesser kan fullføres innen fire (4) timer, og som begrenser innledende interaksjoner med teknikere til maksimalt ti (10) minutter med det formål å sette i gang og fullføre implementeringen av klientsystemet.
 - Kunden er ansvarlig for:
 - Oppsett av PXE-opplastingsmiljø.
 - Testing/validering av klientmaskinvareplattformer som skal kjøpes. Før overgang til nye klientmaskinvareplattformer må kunden kjøpe nye plattformer uten tjenester og utføre integrering og testing av nye modeller og driverpakker i kundens løsning for operativsystemimplementering. Operativsystemet må leveres av kundens løsning for operativsystemimplementering (implementering fra grunnen av). Det kan ikke være avhengigheter som krever eksisterende operativsystem/bilde på systemet.
 - Klientmaskinvareplattformer uten nettverksport (RJ-45) på systemet må validere PXE-implementeringsprosessen ved hjelp av USB-til-NIC nettverksadapter godkjent av Dells konfigurasjonssenter. Hvorvidt den spesifikke nettverksadapteren støttes, bør bekreftes av prosjektlederen din for konfigureringstjenester.



- Kunden er ansvarlig for å skaffe og vedlikeholde alle arbeidsinstruksjoner om implementering av klientoperativsystemet, inkludert fremgangsmåte for å starte implementeringen av klientoperativsystemet, instruksjoner som tydelig identifiserer når implementeringen av operativsystemet er fullført, fremgangsmåte for å slå av systemet før forsendelse, og fremgangsmåte for feilsøking i tilfelle feil under implementering av klientsystemet.
 - Arbeidsinstruksjoner om implementering av klientoperativsystemet må inneholde klare instruksjoner og skjermbilder for at Dells fabrikkteknikere kan sette i gang og verifisere at implementeringen er fullført.
 - Kundens oppgavesekvens og arbeidsinstruksjoner må inkludere et "fullført"-skjermbilde som en av de siste oppgavene i sekvensen. Dette "fullført"-skjermbildet er en kvalitetskontroll for fabrikkteknikerne for å verifisere at oppgavene er fullført. "Fullført"-skjermbildet må forbli på skjermen til en tekniker utfører en handling.
- Kunden skal holde sin implementeringsløsning samt systemimplementering, drivere og operativsystem oppdatert og sikre at innhold som er nødvendig for implementering av klientsystemet er tilgjengelig i systemadministrasjonsmiljøet som driftes ved Dells konfigurasjonssenter. Kunden skal bruke sitt driftede systemadministrasjonsområde til implementering av klientsystemer for å minimere nettverkstrafikk og å redusere tiden det tar å implementere systemet.
- Kunden er ansvarlig for feil i støtte og feilsøking relatert til kundens implementeringsløsning. Feil ved kundens implementeringsløsning kan forsinke forsendelse av **kundebestillinger eller kreve at Dell sender kunden enheter med en redusert oppgavesekvens eller "som de er"**. Kunden må sørge for raskt svar på støtteforespørsler for å redusere bestillingsforsinkelser. Som et resultat av dette ber Dell om at kunden har faste kontaktpersoner for støtte og eskalering i tilfelle hovedkontaktpersonen ikke er tilgjengelig. Kundens ansvar for støtte og feilsøking inkluderer:
 - Stille til rådighet kontaktpersoner, inkludert e-postdistribusjonslister, telefonnumre (kontor/mobil) og kontaktpersoner i ledelsen som skal brukes til følgende:
 - Støtte i åpningstiden
 - Støtte etter åpningstid og i helger
 - Varsel om vedlikehold/nedetid til Dells konfigurasjonssenter
 - Støtte for kundens implementeringsløsning inkluderer feilsøking av:
 - PXE-oppstartsmiljø for klient
 - Kundens implementeringsserver og grensegrupper (Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) / Configuration Manager Distribution Point server, Microsoft Deployment Toolkit Distribution Share osv.)
 - Sekvenstrinn for klientimplementeringsoppgave, oppstarts-WIM, driverpakker og applikasjonsinnhold, feilhåndtering, fullført-skjermbilde osv.
 - Sikre VPN område-til-område-tilkoblinger for nettverk/brannmur
- Kunder som skal bruke en virtuell forekomst av sin implementeringsløsning, må innfri VM-kravene til Dell Connected Configuration (f.eks. VM-ens harddiskstørrelse, minnestørrelse, prosessorkjerner, VHD eksportformat).
- Kunder som skal bruke fysisk infrastrukturstyr til implementering av klientsystemet, f.eks. server, brannmur/VPN-endepunkt, nettverkssvitsjer, skal vedlikeholde all tilhørende fastvare og maskinvare. Dell skal jobbe sammen med kunden etter behov for å gi tilgang til medfølgende enheter for vedlikehold eller reparasjon. Dell kan også jobbe sammen med kunden for å tilby omstart av systemet ved teknisk feil eller fastvareoppdatering. Ikke under noen omstendigheter skal kundens tredjeparts vedlikeholdskontrakt gi kunden eller en tredjepart rettighet til å få tilgang til Dells lokaler uten at Dell har gitt skriftlig samtykke om dette på forhånd.



- Kunder som tilbyr fysisk infrastrukturutstyr, skal anskaffe, konfigurere og vedlikeholde følgende nødvendig maskinvare for tjenestene:
 - Maskinvare kan monteres i rack.
 - Opptil 4U rackplass kan brukes.
- Dersom kunden endrer implementeringsspesifikasjonene under leveringen av tjenesten, kan dette forsinke eller hindre Dell i å utføre tjenesten. Kunder bør følge anbefalte fremgangsmåter for endringshåndtering for å sikre at endringer blir riktig dokumentert, testet, godkjent og videreformidlet før produksjonsimplementering. Produksjonsimplementering skal koordineres for å begrense avbrudd av tjenesten ved å unngå produksjonstidene for Dells konfigurasjonssenter (kontakt Dells prosjektleder for å få mer informasjon). Når du varsler Dells prosjektleder om kommende endringer så tidlig som mulig, begrenser du avbruddene og sørger for ekstra tid for gjennomføring av bestillingssykluser. Kunden må gi beskjed til Dells prosjektleder om:
 - Bevisste endringer i kundens implementeringsspesifikasjoner
 - Kundens tidsrom for vedlikehold/nedetid knyttet til intern IT som påvirker kundens løsning for implementerings av klientoperativsystemet
 - Endringer i ventede bestillingsvolumer og/eller tid som kreves for å implementere klientsystemer, som overstiger 4 timer



Vedlegg 10

Konfigurerings tjenester – Connected Provisioning

Tjenesteoversikt

Tjenesten Dell Connected Provisioning gjør det mulig å konfigurere kundens klientsystemer ved hjelp av UEM-løsningen (Unified Endpoint Management) gjennom en sikker Internettforbindelse i Dells leverandørkjede. Kunden vil også kunne fullføre konfigurasjonsoppgaver hos Dell som ellers bare ville kunne utføres etter at systemet er mottatt av kunden og tilkoblet Internett.

Tjenesteprosedyrer og Dells ansvar

Tjenesten Connected Provisioning fungerer i kombinasjon med andre kompatible tjenester i denne tjenestebeskrivelsen og kan kjøpes på utvalgte Dell Precision-, Dell OptiPlex-, Dell Latitude- og Dell XPS bærbare PC-systemer.

Systemene blir lastet med et rent Microsoft Windows Professional-operativsystem, og Dell-drivere vil bli lagt inn på fabrikken.

Systemer vil automatisk bli registrert i kundens endepunktsadministrasjonsmiljø før tilkobling til Internett ved hjelp av inndata kunden gir til Dell via en Dell-portal eller B2B-tilkoblinger (inkludert, men ikke begrenset til organisasjonsnavn, leietaker-ID og gruppeinformasjon). Kunden er ansvarlig for å sikre nøyaktigheten til disse inndataene, og hvis kunden ikke gir nøyaktige inndata, kan dette forsinke behandlingen av kundens bestilling av tjenestene og de støttede produktene.

Hvis det er nødvendig og støttet, må UEM-agentfunksjonen som trengs for å forenkle automatisert registrering og provisjonering for disse endepunktsadministrasjonsløsningene, installeres før tilkobling til Internett. Egne bruksvilkår fra kundens UEM-løsningsleverandør vil gjelde for kundens bruk av denne UEM-løsningen.

Dell utfører følgende oppgaver for hvert nye PC-maskinwaresystem under Dells Connected Provisioning-tjeneste:

- Dell-teknikeren kobler kundens nybygde og nyanskaffede PC-maskinwaresystemer til implementeringsmiljøet via en kablet Ethernet-tilkobling.
- Dell-teknikeren starter deretter den definerte UEM-provisjoneringsprosessen. Det skal ikke ta mer enn ti (10) minutter å starte implementeringsprosessen uten at det kreves ytterligere teknikermedvirkning før prosessen er fullført. Den totale implementeringsprosessen må ikke overstige fire (4) timer.
- Den kundestyrt UEM-provisjoneringsprosessen konfigurerer systemene automatisk basert på implementeringen av løsningen.
- Når prosessen er fullført (grønn skjerm), klargjør Dell-teknikeren PC-en for forsendelse.
- Hvis det oppstår en feil (rød skjerm), eskalerer Dell saken til kundens SPOC, som vil undersøke og rette problemet.

Kundebestillinger skal skje via Dells salgsprosess og gå gjennom den vanlige Dell-produksjonsprosessen. Ytterligere støttede tjenester som kunden velger, utføres under produksjonsprosessen og er ikke inkludert i Connected Provisioning-tjenesten.

Kunden skal forsvare, erstatte og holde Dell skadeløs fra eventuelle krav eller søksmål som oppstår på grunn av eventuelle kundeforhold angående konfigurasjonen av støttede Dell-systemer med den sikre tilkoblingen og Connected Provisioning-tjenesten, eller hvis kunden ikke overholder vilkår, betingelser og ansvar som er beskrevet i denne tjenestebeskrivelsen. Kunden godtar og samtykker herved i at Dell har myndighet til å utføre alle tiltak som med rimelighet er nødvendige for å beskytte de fysiske verdiene og eventuelle andre aspekter ved Dells og/eller andre tredjeparters miljøer som kan påvirkes av sikkerhetstrusler som introduseres av kunden i Dells eller nevnte tredjeparters fysiske verdier eller IT-miljøer.



Ytterligere bestemmelser

Tjenesten kan utføres utenfor landet hvor kunden og/eller Dell befinner seg. Fra tid til annen og i samsvar med avtalen mellom Dell og kunden kan Dell velge å utføre tjenesten på et nytt sted og/eller via en ny part. Dette forutsetter imidlertid at Dell fortsatt er ansvarlig overfor kunden for leveringen av tjenesten. Hvis noen av antakelsene om volum som Dell og kunden bruker til å beregne omfang på et prosjekt i Connected Provisioning-tjenesten er klart utenfor de etablerte kravene for å fullføre utførelsen av tjenesten (inkludert kundens prognostiserte antall enheter, gjennomsnittstid for implementering per enhet, og/eller konfigurasjonsfaktorer som krever ytterligere tid for å utføre oppgaven), kan Dell justere pris og oppfylleleskapasitet i henhold til slike endringer.

Kunden godtar og samtykker i at kunden er behandlingsansvarlig og dataeksportør for eventuelle data som finnes på fysisk maskinvare provisionert av kundens UEM-løsning som brukes av kunden i forbindelse med tjenestene ("kundens programvare"), eller i kundens innhold (som definert nedenfor), hvis aktuelt, siden data defineres av hvert enkelt land, inkludert, men ikke begrenset til EU, og Dell er databehandler for kunden herunder mens tjenestene utføres. Kunden godtar og samtykker i at kunden er ansvarlig for å sikre samsvar med gjeldende lover for personvern i hvert enkelt land, og som behandlingsansvarlig og dataeksportør, og at Dell er ansvarlig for samsvar med gjeldende personvernlover i hvert enkelt land, som databehandler. Kunden skal holde Dell skadesløs ved eventuelle brudd på kundens forpliktelser knyttet til samsvar med gjeldende lover om personvern i hvert land og ved eventuell manglende oppfyllelse av sine forpliktelser i henhold til bestemmelser som omtales i kundeavtalen for kjøp av de støttede Dell-systemene og -tjenestene. Dell skal ikke være forpliktet til å yte tjenesten(e) og kan avslutte tjenesten(e) ved kundens avtalebrudd i henhold til kundeavtalen, og Dell skal ikke være ansvarlig for eventuelle skader som følge av kundens avtalebrudd. Som et alternativ kan kunden pådra seg tilleggskostnader og utgifter som et resultat av mer tid eller materialer, tap eller skader som påføres Dell eller deres leverandører. Kunden skal umiddelbart varsle og samarbeide med Dell for å løse alle relaterte tilfeller ved feil, defekter, mangler eller andre problemer i forbindelse med Dells overholdelse av sine forpliktelser i henhold til gjeldende lover om personvern og eventuelle relaterte bestemmelser i avtalen.

Tjenester som ikke omfattes

Følgende aktiviteter er ikke en del av tjenesten:

- Dells opprettelse av provisjoneringsautomatisering, eller annet kundeinnhold ("kundeinnhold") på vegne av kunden,
- Dells støtte eller vedlikehold av kundens UEM-løsning (Unified Endpoint Management) eller kundens programvare. Det blir imidlertid utført servicearbeid på alle kundens UEM-løsninger der det finnes en aktiv støtte- eller vedlikeholdskontrakt i samsvar med en slik aktiv støtte- eller vedlikeholdskontrakt,
- Datamigreringstjenester,
- Utvikling av intellektuell eiendom utelukkende og spesifikt for kunden,
- Håndtering av problemer eller feil ved kundens UEM-løsning, og
- Andre aktiviteter enn det som uttrykkelig er angitt i denne tjenestebeskrivelsen.

Denne tjenestebeskrivelsen gir kunden ingen garantier i tillegg til de garantiene som finnes i hovedtjenesteavtalen eller avtalen.



Kundens ansvar og tekniske krav mht. Connected Provisioning

Kunden må oppfylle eller overgå følgende krav og ansvar for å kunne kjøpe denne tjenesten. Dersom kunden ikke leverer noen av disse eller ikke utfører oppgaver som kreves ifølge kundens ansvar i forbindelse med Connected Provisioning, kan dette forsinke eller hindre Dell i å utføre tjenesten.

- Tjenesten er avhengig av Dells vurdering av kundens foreslåtte UEM-provisjoneringsløsning. Som en del av valideringen vil Dell samarbeide med kunden for å samle inn og analysere informasjon fra kundens UEM-miljø som er relevant for deres prosess for provisjonering.
- Kunden tilordner et enkelt kontaktpunkt ("kundekontakt") og tekniske kontaktpunkter for UEM-administrasjon ("tekniske kontakter") som kreves for å støtte opprettholdelsen av hvert regionale Connected Provisioning-område.
- Kontaktene skal ha kunnskap om virksomhetens komponenter som skal vurderes under tjenestene, og skal yte støtte som inkluderer, men ikke er begrenset, til følgende:
 - Kundekontakten har myndighet til å handle på vegne av kunden i alle aspekter ved tjenesten, inkludert å presentere problemer for de riktige personene i kundens organisasjon og å løse motstridende krav.
 - Kundekontakten skal sikre at all kommunikasjon mellom kunden og Dell, inkludert alle spørsmål eller forespørsler som gjelder omfang, skjer gjennom riktig Dell Connected Services-spesialist.
 - Kundekontakten skal sørge for tilgang til tekniske og forretningsmessige kontaktpunkter og nødvendig data/informasjon for saker som gjelder omfanget av tjenesten.
 - Kundekontakten skal sikre at nøkkelpersonell fra kunden er tilstede under obligatoriske møter og presentasjoner.
 - Kundekontakten skal innhente og sørge for nødvendig profilinformasjon, data, beslutninger og godkjenninger.
- Kunden er ansvarlig for å tilby en egnet og sikker provisjoneringsløsning som definert i samarbeid med Dell under defineringen av løsningsomfanget.
- Kunden er ansvarlig for alt av vedlikehold, sikkerhet, administrasjon, overvåking og støtte av kundens UEM-løsning, og kunden samtykker i at problemer i forbindelse med støtte og vedlikehold av kundens UEM-løsning ikke forplikter Dell til å utføre tjenesten før støtte- eller vedlikeholdsproblemet er løst.
- Kunden er ansvarlig for å sette opp og administrere en PXE-provisjoneringsprosess (Preboot Execution Environment) som sikrer at slike prosesser kan fullføres innen fire (4) timer, og som begrenser teknikermedvirkning til maksimalt ti (10) minutter med det formål å sette i gang og fullføre implementeringen av klientsystemet.
- Kundens endringer i provisjoneringsspesifikasjonene under levering av tjenesten kan ikke brukes på systemene som allerede har startet provisjoneringsprosessen.
- Kunden er ansvarlig for å velge ett av de tilgjengelige Dell-alternativene i Windows Professional-operativsystemet via profilen sin.
- Alle provisjoneringsfeil som skyldes kundens UEM, må kundens tekniske kontaktpunkt løse problemet i tide. Hvis problemet ikke løses, forbeholder Dell seg retten til å kansellere avbrutte bestillinger.



Vedlegg 11

Konfigurerings-tjenester – Ready Image

Tjenesteoversikt

Dell Ready Image-service gjør det mulig for kundens sluttbruker-databehandlingsprodukter å konfigureres med en spesifisert Windows Professional-versjon, språkpakke og nødvendige drivere for en forutsigbar operativsystembelastning uten ekstra programvare.

Tjenesteprosedyrer og Dells ansvar

Ready Image-service fungerer i kombinasjon med andre kompatible tjenester i denne tjenestebeskrivelsen og kan kjøpes på utvalgte Dell Precision-, Dell OptiPlex-, Dell Latitude- og Dell XPS bærbare PC-produkter ("Støttede Dell-systemer").

Produkter kan registreres i Microsoft Autopilot hvis de nødvendige opplysningene leveres med produktbestillingen.

Kunden skal forsvare, fritta og holde Dell uskyldig fra eventuelle krav eller søksmål som oppstår på grunn av eventuelle kundeforhold angående konfigureringen av støttede Dell-systemer med den sikre tilkoblingen og Ready Image-service, eller hvis kunden ikke overholder vilkår, betingelser og ansvar som er beskrevet i denne tjenestebeskrivelsen.

Ytterligere bestemmelser

Tjenesten kan utføres utenfor landet hvor kunden og/eller Dell befinner seg. Fra tid til annen og i samsvar med avtalen mellom Dell og kunden kan Dell velge å utføre tjenesten på et nytt sted og/eller via en ny part. Dette forutsetter imidlertid at Dell fortsatt er ansvarlig overfor kunden for levering av tjenesten. Hvis noen av antakelsene om volum som Dell og kunden bruker til å beregne omfang på et prosjekt i Connected Provisioning-tjenesten er klart utenfor de etablerte kravene for å fullføre utførelsen av tjenesten (inkludert kundens prognostiserte antall enheter, gjennomsnittstid for implementering per enhet, og/eller konfigurasjonsfaktorer som krever ytterligere tid for å utføre oppgaven), kan Dell justere pris og oppfyllelseskapasitet i henhold til slike endringer.

Tjenester som ikke omfattes

Følgende aktiviteter er ikke en del av tjenesten:

- Levering eller lisensiering av tredjepartsprogramvare, operativsystemer eller andre elementer innen Ready Image
- Fysisk installering av eventuell maskinvare eller programvare som ikke er relatert til konfigurerings-tjenester.
- Oppretting av et tilpasset avbildning.
- Feilsøking eller teknisk støtte for kundespesifikk Ready Image-testing.
- Testing av kundespesifikke applikasjoner eller maskinvare for kompatibilitet med Ready Image.
- Andre aktiviteter enn de som uttrykkelig er angitt i dette tjenestevedlegget.

Denne tjenestebeskrivelsen gir kunden ingen garantier i tillegg til de garantiene som finnes i hovedtjenesteavtalen eller avtalen.

