



Tjänstebeskrivning

Dell Klientinstallationstjänster

Inledning

Dell Services erbjuder Dell Klientinstallationstjänster ("tjänsten/tjänsterna") enligt denna tjänstebeskrivning ("tjänstebeskrivning"). Din offert, order eller annan ömsesidigt överenskommen form av faktura eller beställningsbekräftelse (tillämpligt "beställningsformulär") innehåller namnet på den tjänst och tillgängliga tjänstealternativ som du har köpt. Om du vill ha mer hjälp eller vill beställa en kopia av tjänstekontrakt(en) ska du kontakta teknisk support eller din representant.

Tjänstens omfattning

Tjänsten omfattar ett enda obligatoriskt tjänstealternativ ("bas") och alternativa kompletterande tjänster ("tillägg"). Flera tillägg kan köpas till en bas. Alla tillägg är inte tillgängliga för alla bas-alternativ.

Basalternativen är som följer:

- Klientinstallation: fysisk installation och anslutning av ny stationär dator, bärbar dator, tunn klient eller surfplatta, etc. (nytt/nya "klientsystem") eller ett befintligt klientsystem ("äldre system") samt, om tillämpligt, tillhörande stationär kringutrustning (beskrivs utförligare i bilaga A)
- Resekostnad: täcker en enskild teknikers resa till kundens plats (beskrivs utförligare i bilaga B)
- Klientförvaring: tillfällig förvaring av klientsystemet för senare leverans till kundens plats (beskrivs utförligare i bilaga C)

Tilläggsalternativen är som följer:

- Data, inställningar och programvara: migrering av slutanvändares filer och systeminställningar samt installation av programvara som tillhandahålls av kunden (beskrivs utförligare i bilaga D)
- Nätverksenhet eller kringutrustning: installation av nätverksbaserad enhet som en router eller kringutrustning som en skrivare eller en bildskärm (beskrivs utförligare i bilaga E)
- Extra teknikertid: förlängning av teknikers tid på plats för att slutföra uppgifter som fördefinierats gemensamt av kunden och Dell (beskrivs utförligare i bilaga F)
- Klientkonfiguration: anpassning av ett klientsystem genom användning av inventariebeteckning som tillhandahålls av kunden och/eller modifiering av BIOS-inställningar (beskrivs utförligare i bilaga G)
- Operativsystem eller utbildning: installation av ett operativsystem eller en utbildning på klientsystemet (beskrivs utförligare i bilaga H)
- Komponent: borttagning och/eller installation av intern maskinvara i klientsystem (beskrivs utförligare i bilaga I)
- Programvara: installation av ett enstaka program som tillhandahålls av kunden (beskrivs utförligare i bilaga J)

- Klientförvaring: tillfällig förvaring och senare leverans av klientsystem till kundens plats (beskrivs utförligare i bilaga K)
- Klientuppsättning: flytt av ett klientsystem från central plats på kundens plats till slutanvändarens plats eller vice versa (beskrivs utförligare i bilaga L)
- Förpackningshantering: insamling av klientsystemets förpackningsmaterial före leverans till kundens plats och/eller borttag av förpackningsmaterial till annan plats efter installation (beskrivs utförligare i bilaga M)

Denna tjänst kan även tillhandahållas som en fördefinierad kombination av ett basalternativ och ett eller fler av tilläggen ovan. Exempelvis är "Klientinstallation + Data, inställningar och programvara" eller "Klientinstallation + Data, inställningar och programvara + Nätverksenhet eller kringutrustning" exempel på sådana fördefinierade kombinationer.

Undantag

För att undvika tveksamheter omfattas inte följande aktiviteter av denna tjänstebeskrivning:

- Tjänsten omfattar inte utveckling av verk av immateriell art specifikt för kunden, så som definierat nedan
- Undantag som listas i bilagorna till denna tjänstebeskrivning
- Andra tjänster, uppgifter eller aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebeskrivning

Den här tjänstebeskrivningen ger inte kunden garantier som är utöver de garantier som tillhandahålls enligt villkoren i ditt huvudstandardavtal, så som definierat nedan, eller detta avtal, såsom tillämpligt.

Kundens erbjudandespecifika ansvar

Kunden godkänner följande specifika ansvar:

- Tillhandahålla rimligt samarbete utan dröjsmål med Dell när tjänsterna utförs
- Identifiera en primär kontaktperson som arbetar tillsammans med Dell och dess utsedda representanter som stöd för aktiviteterna före och under tiden motsvarande tjänst(er) utförs ("kundkontakt")
- Tillhandahålla tekniska kontaktpersoner som har kunskap om arbete med sådana informationsteknikkomponenter som beaktas under utförande av tjänsterna och har behörighet att fatta affärsbeslut ("tekniska kontaktpersoner"). Dell kan begära att möten bokas med de tekniska kontakterna.
- Säkerställa kommunikation mellan kunden och Dell, innefattande eventuella relaterade frågor, som Dell begär för anvisningar, information, godkännanden eller beslut som är rimligt nödvändiga för att Dell ska kunna utföra tjänstebegäran.
- Tillhandahålla de specifikationer och tekniska data som krävs för att slutföra tjänsterna inom tre arbetsdagar från det att beställningen gjorts.
- Säkerhetsställa att alla nödvändiga kundresurser är tillgängliga under tiden som tjänsten utförs
- Tillhandahålla de tjänstespecifikationer (exempelvis adresser och tillgängliga installationstider för planering) och nödvändig teknisk data för tjänsten

Kunden samtycker till följande tillkommande specifika ansvar för tjänster som utförs på kundens plats:

- Tilldela en primär kontaktperson för vardera kundplats där lokal driftsättning av tjänst(er) ska utföras för att samordna planering av alla nödvändiga resurser som krävs för tjänsten/tjänsterna och upprätthålla kommunikation för att förhindra planeringskonflikter
- Ge tillgång till kundens anläggning och de system som behövs för att tillhandahålla tjänsten/tjänsterna, inklusive, men inte begränsat till, säkra och adekvata parkeringsmöjligheter, nödvändiga nycklar eller brickor
- Tillhandahålla en säker arbetsmiljö och vettiga kontorsutrymmen
- Säkerställa att vuxen person alltid finns närvarande när tjänsten/tjänsterna utförs på ett hemmakontor
- Tillhandahålla specifikationer och underteckna formulär för kundgodkännande enligt överenskommen kommunikationsplan

Feedback från kunden

Kunden bekräftar att Dell Services kommer att begära att kunden deltar i en feedbackenkät. Dessutom kan Dell Services kontakta kunden för att fungera som referens för hur Dell Services har utfört tjänsterna. Om kunden samtycker till att vara referens ska kunden och Dell Services skriftligt godkänna villkoren för denna referens. Ett referensprogram har tagits fram för att underlätta konfidentiella samtal mellan Dell Services kunder och potentiella kunder.

Kundens allmänna ansvar

Användartillstånd. Kunden garanterar att kunden har skaffat både kunden och Dell Services rättigheter att öppna och använda, både via fjärråtkomst och direkt, programvara, maskinvara, system och data som ägs av kunden eller som kunden innehar licens för, samt alla maskinvaru- och programvarukomponenter som ingår i syftet att tillhandahålla dessa tjänster. Om kunden inte redan har detta tillstånd ansvarar kunden för att erhålla detta och betala för det innan kunden begär att Dell Services utför dessa tjänster.

Icke-värvning. I den utsträckning lagen så tillåter kommer kunden inte, utan Dell Services föregående skriftliga medgivande, under en period på två år från datumet som anges på beställningsformuläret, direkt eller indirekt för anställning värva någon Dell Services-anställd som kunden har kommit i kontakt med i anslutning till Dell Services utförande av denna tjänst; dock under förutsättning att allmänna annonser och andra liknande breda former av rekrytering inte utgör någon direkt eller indirekt värvning härunder och kunden har rätt att rekrytera en anställd som har sagts upp eller har avslutat sin anställning hos Dell innan diskussionerna om anställning påbörjats med kunden.

Kundsamarbete. Kunden förstår att utan instruktioner och relevant samarbete kan inte Dell Services utföra tjänsten alls, eller om den utförs kan den förändras eller försenas avseende innehåll. Alltsåledes ska kunden utan dröjsmål ge Dell Services all adekvat hjälp som krävs för att Dell Services ska kunna utföra tjänsten. Om kunden inte samarbetar enligt ovanstående ska Dell Services inte hållas ansvarig för att tjänsten inte utförs, helt eller delvis, och kunden har inte rätt till återbetalning.

Ansvar på platsen. Där tjänsten kräver åtgärd på plats ska kunden (utan kostnad för Dell Services) tillhandahålla gratis, säker och tillräcklig tillgång till kundens anläggning och miljö, inklusive tillräckligt arbetsutrymme, el, säkerhetsutrustning (om tillämpligt) och lokal telefonlinje. En bildskärm, en mus (eller ett pekdon) och ett tangentbord måste också tillhandahållas (utan kostnad för Dell Services) om datorn inte redan har dessa.

Ingen personligt identifierbar information. Tredjepartsprodukter, inklusive men inte begränsat till avbildningar, program och dokumentation som skickats till Dell får inte innehålla någon personligt identifierbar information eller andra personliga data. Såvida inte gällande lokala lagar föreskriver annat innebär "personligt identifierbar information" (eller PII – Personally Identifiable Information) data eller information som självständigt eller tillsammans med annan information kan användas för att identifiera en verklig person eller data som anses vara privata eller någon annan typ av privata data som kan vara underställda sekretesslagstiftning eller -förfordningar. Kunden garanterar att alla tredjepartsprodukter som kunden ställer till Dells förfogande för att användas av Dell vid tillhandahållande av tjänsterna inte innehåller någon personligt identifierbar information. Kontakta en försäljningsrepresentant från Dell om du behöver ytterligare hjälp. LÄMNA INTE IN TREDJEPARTSPRODUKTER TILL DELL SOM INNEHÅLLER PERSONLIGT IDENTIFIERBAR INFORMATION.

Säkerhetskopiering av data. Kunden säkerhetskopierar alla befintliga data och program på alla datorer som påverkas innan tjänsten levereras. Kunden ska regelbundet göra säkerhetskopior av data som sparats på alla datorer som påverkas som en försiktighetsåtgärd för att undvika att data skadas, ändras eller förloras. Dell Services ansvarar inte för att återställa eller ominstallera program eller data.

Såvida inget annat krävs av gällande lokala lagar TAR DELL SERVICES INGET ANSVAR FÖR:

- NÅGRA SOM HELST AV DINA KONFIDENTIELLA, EGENPRODUCERADE ELLER PERSONLIGA UPPGIFTER
- FÖRLORADE ELLER SKADADE DATA, PROGRAM ELLER PROGRAMVAROR
- SKADADE ELLER FÖRLORADE LÖSTAGBARA MEDIER
- OM ETT SYSTEM ELLER NÄTVERK BLIR OBRUKBART, OCH/ELLER

NÅGOT AGERANDE ELLER NÅGON FÖRSUMMELSE, INKLUSIVE VÅRDSLÖSHET, FRÅN DELL SERVICES ELLER EN TREDJEPARTSLEVERANTÖR.

Export. Kunden försäkrar och intygar att tredjepartsprodukter, inklusive men inte begränsat till programvara som inkluderas på en avbildning som skickats till Dell i samband med någon utbildningstjänst (enligt definition nedan), inte innehåller någon begränsad teknologi (dvs. kryptering) eller, om de innehåller begränsad teknologi, att tredjepartsprodukterna får exporteras av Dell till något land (annat än de som är föremål för handelsembargo under gällande exportlagar) utan exportlicens. Dell ansvarar inte för att fastställa huruvida kundens intyg och garantier är äkta vad gäller befintliga exportlicenser eller rätten att exportera tredjepartsprodukter utan licens. Kundens exportcertifikat måste stödja tillämpliga regionala och lokala lagar, förfordningar och krav (till exempel fysisk signatur i förhållande till elektronisk signatur). Utöver ovanstående garantier kan ett separat undertecknat exportcertifikat krävas för alla utbildningstjänster ("certifikat för exportefterlevnad för utbildningen"). I utvalda länder kan exportcertifikat krävas i samband med andra tjänster (t.ex. konfiguration av inventariemärkning, maskinvarukonfiguration eller programvarukonfiguration). Eventuella erforderliga exportcertifikat måste vara ifyllda, undertecknade och returnerade till Dell innan de tillämpliga tjänsterna implementeras av Dell. I händelse av att Dell måste erhålla en exportlicens för tredjepartsprodukter för att leverera tjänsterna samtycker kunden härmed till att förse Dell, utan kostnad, med all rimlig hjälp som Dell kräver för att erhålla sådan exportlicens.

Meddelande och ansvarsfriskrivning för tekniska specifikationer. Kunden är ansvarig för att fastställa kundens tekniska specifikationer för tjänsterna och, om tillämpligt, för att säkerställa att dessa tekniska specifikationer är korrekt dokumenterade till Dell. Kunden bekräftar att tjänsterna är kundens val. Dell har rätt att åberopa de tekniska specifikationer som angetts av kunden. Dell är inte ansvarigt för ansvar eller skador som uppkommer från tillhandahållande av tjänster enligt kundens tekniska specifikationer. Om de föreslagna tjänsterna, efter Dells egna rimliga gottfinnande, inte är tekniskt möjliga förbehåller Dell sig rätten att vägra gå vidare med tillhandahållande av tjänsterna. Dell garanterar inte att tjänsterna som tillhandahålls kunden kommer att åtgärda alla kundens krav, eftersom Dell är beroende av tredjepartsprodukter och hjälp från kunden eller tredje part.

Ändringshantering. För extraarbete som inte är specificerat i tjänsteprojektet eller respektive dokument med tekniska specifikationer som har uppstått från: (i) en ändringsbegäran av innehållet i tjänsteprojektet, (ii) en handling eller underlåtenhet av kunden, (iii) en förändring i lag och/eller tillämpliga förordningar eller (iv) en force majeure-händelse, kommer Dell att överväga extraarbetet och lämna uppgifter om eventuella ändringar i tidsplanering och kostnader baserat på de begärda ändringarna. Om kunden samtycker till ändringar i tidsplanering och/eller kostnader bekräftar de detta skriftligen genom att ge skriftligt samtycke innan Dell påbörjar eller (om det redan har påbörjats) fortsätter att tillhandahålla tilläggstjänsterna.

Ansvarsskydd från kund. Kunden ska försvara, skydda och hålla Dell skadelöst för krav från något tredjepartskrav eller några tredjepartsåtgärder som härrör från (a) underlåtenhet av kunden att erhålla lämplig licens, immateriella rättigheter eller andra tillstånd, regleringscertifikat eller -godkännanden associerade med tredjepartsprodukter, så väl som programvaror och material som har anvisats eller begärts av kunden att installeras eller integreras som en del av tjänsterna, eller (b) eventuella felaktiga representationer om existensen av en exportlicens eller något påstående gjort mot Dell på grund av kundens brott eller påstådda brott mot gällande exportlagar, förordningar och föreskrifter.

Garantier från tredje part. Dessa tjänster kan kräva att Dell Services får tillgång till maskinvara eller programvara som inte har tillverkats eller sålts av Dell Services. Garantier från vissa tillverkare kan bli ogiltiga om Dell Services eller någon annan än den ursprungliga tillverkaren utför arbete på tillverkarens maskinvara eller programvara. Kunden ansvarar för att se till att Dell Services möjlighet att utföra tjänsten inte påverkar sådana garantier, eller i de fall den gör det, ska kunden acceptera effekten av detta. Dell Services ansvarar inte för garantier från tredje part eller för någon inverkan som tjänsterna kan ha på sådana garantier.

Tid för tjänst. Enligt lokala lagar gällande arbetstider per vecka är tjänsten tillgänglig dygnet runt, alla veckans dagar undantaget överenskomna lokala helgdagar.

För normal arbetstid gäller, om inget annat anges nedan, måndag till fredag under Dell Services normala arbetstid, som är 08:00 till 18:00 lokal tid:

Land	Normala kontorstider för Dell Services
Saint Kitts, Saint Lucia, Saint Vincent, Trinidad, Jungfruöarna, resten av engelskspråkiga Karibien	Måndag till fredag, 07:00 till 16:00
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danmark, Dominikanska republiken, El Salvador, Finland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Norge, Panama, Puerto Rico, Surinam, Sverige, Turks- och Caicosöarna	Måndag till fredag, 08:00 till 17:00
Australien, Bermuda, Kina, Haiti, Japan, Korea, Malaysia, Nederländska Antillerna, Nya Zeeland, Singapore, Taiwan, Thailand	Måndag till fredag, 09:00 till 17:00
Argentina, Brasilien, Frankrike, Indien, Indonesien, Italien, Korea, Malaysia, Paraguay, Taiwan, Uruguay	Måndag till fredag, 09:00 till 18:00
Bolivia, Chile	Måndag till fredag, 09:00 till 19:00
Mellanöstern	Söndag till torsdag, 08:00 till 18:00
Hongkong	Måndag till fredag, 09:00 till 17:30

Bestämmelser och villkor för tjänster

Denna tjänstebeskrivning gäller för dig, kunden ("du" eller "kunden"), och den juridiska enhet som anges på ditt beställningsformulär för köpet av denna tjänst ("Dells juridiska enhet"). Denna tjänst tillhandahålls enligt det separat undertecknade huvudtjänsteavtal mellan kunden och Dells juridiska enhet som uttryckligen tillåter försäljning av denna tjänst. Om ett sådant avtal saknas gäller att beroende på kundens adress är denna tjänst underkastad och styrs av antingen Dells affärsvillkor för försäljning eller avtalet som hänvisas till i nedanstående tabell (enligt vad som gäller "avtalet"). I tabellen nedan visas webbadresserna där avtalet finns för respektive plats. Parterna bekräftar att de har läst och godkänner dessa onlinevillkor.

Var kunden befinner sig	Villkor som gäller ditt köp av tjänsterna	
	Kunder som köper tjänster direkt	Kunder som köper tjänster via en auktoriserad återförsäljare
USA	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (engelska) Dell.ca/conditions (kanadensisk franska)	Dell.ca/terms (engelska) Dell.ca/conditions (kanadensisk franska)
Latinamerika och Karibien	Lokal landspecifik webbplats Dell.com eller Dell.com/servicedescriptions/global .*	Tjänstebeskrivningarna och andra tjänstedokument från Dells juridiska enhet som du kommer att få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dells juridiska enhet, utan är enbart en beskrivning av innehållet i tjänsten som du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Som en konsekvens av detta ska alla referenser till "kunden" i denna tjänstebeskrivning och i andra tjänstedokument från Dells juridiska enhet i det här sammanhanget tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dells juridiska enhet ska tolkas som en referens till Dells juridiska enhet som en tjänstleverantör av tjänsten i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dells juridiska enhet när det gäller tjänsten som beskrivs i detta dokument. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommet mellan dig och säljaren.
Asien, Stillahavsområdet, Japan	Lokal landspecifik webbplats Dell.com eller Dell.com/servicedescriptions/global .*	Tjänstebeskrivningarna och andra tjänstedokument från Dells juridiska enhet som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dells juridiska enhet, utan bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Som en konsekvens av detta ska alla referenser till "kunden" i denna tjänstebeskrivning och i andra tjänstedokument från Dells juridiska enhet i det här sammanhanget tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dells juridiska enhet ska tolkas som en referens till Dells juridiska enhet som en tjänstleverantör av tjänsten i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dells juridiska enhet när det gäller tjänsten som beskrivs i detta dokument. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommet mellan dig och säljaren.

<p>Europa, Mellanöstern och Afrika</p>	<p>Lokal landspecifik webbplats Dell.com eller Dell.com/servicedescriptions/global.*</p> <p>Kunder i Frankrike, Tyskland och Storbritannien kan dessutom välja en av webbadresserna nedan:</p> <p>Frankrike: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Tyskland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Storbritannien: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Tjänstebeskrivningarna och andra tjänstedokument från Dells juridiska enhet som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dells juridiska enhet, utan bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Som en konsekvens av detta ska alla referenser till "kunden" i denna tjänstebeskrivning och i andra tjänstedokument från Dells juridiska enhet i det här sammanhanget tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dells juridiska enhet ska tolkas som en referens till Dells juridiska enhet som en tjänstleverantör av tjänsten i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dells juridiska enhet när det gäller tjänsten som beskrivs i detta dokument. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommelsen mellan dig och säljaren.</p>
--	--	--

* En kund kan nå sin lokala Dell.com-webbplats genom att öppna Dell.com från en dator som är ansluten till internet i kundens område eller genom att välja mellan alternativen på Dells webbplats för val av land eller region på Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Kunden godkänner också att om denna tjänst förnyas, ändras, utökas eller fortsätter att användas utöver den första perioden lyder den under den då gällande tjänstebeskrivningen som finns tillgänglig på Dell.com/servicedescriptions/global.

Om det finns en konflikt mellan villkoren i något av de dokument som innefattar detta avtal, kommer dokumenten att gälla i följande ordning: (i) denna tjänstebeskrivning; (ii) avtalet (iii) beställningsformuläret. Rådande villkor kommer att tolkas så strikt som möjligt för att lösa konflikten, samtidigt som man behåller så mycket av de icke-motstridiga termerna som möjligt, inklusive bevarandet av icke-motstridiga bestämmelser i samma stycke, avsnitt eller underavsnitt.

När du utför en beställning av tjänsten, tar emot tjänsten, använder tjänsten eller tillhörande programvara, eller när du klickar på/markerar knappen eller rutan "Jag godkänner" (I Agree) eller liknande på Dell.com eller Dells webbplats i samband med ditt köp, eller när du använder Dell-programvara eller webbgränssnitt, samtycker du till att bindas av denna tjänstebeskrivning och de avtal som genom hänvisning omfattas. Om du förbinder dig att följa denna tjänstebeskrivning på ett företags eller någon annan juridisk enhets vägnar, garanterar du att du har behörighet att förpliktiga denna enhet att följa villkoren i denna tjänstebeskrivning. Med "du" eller "kunden" avses i så fall denna enhet. Utöver att ta emot denna tjänstebeskrivning kan kunder i vissa länder även behöva underteckna ett beställningsformulär.

Kompletterande villkor

1. **Tjänstperiod.** Denna tjänstebeskrivning börjar det datum som anges på beställningsformuläret och fortsätter under den tidsperiod ("period") som anges på beställningsformuläret. I förekommande fall anges tariff eller pris och gällande period för varje tjänst, för det antal system, licenser, installationer, driftsättningar, hanterade slutpunkter eller slutanvändare för vilka kunden har köpt en eller flera tjänster på kundens beställningsformulär. Såvida inte Dell Services och kunden skriftligen kommit överens om något annat får tjänsten som kunden köpt under denna tjänstebeskrivning endast användas av kunden internt, och ej säljas vidare eller användas av någon tjänstebyrå.

2. Viktig tilläggsinformation

A. **Ändring av planering.** När denna tjänst har bokats måste eventuella förändringar i schemat ske minst åtta kalenderdagar före inbokat datum. Om kunden ändrar tidpunkten 7 dagar eller mindre före fastställt datum tas en avgift ut som inte får överstiga 25 % av kostnaden för tjänsten. Eventuella ändringar av tidpunkten för tjänsten bekräftas av kunden minst 8 dagar innan den börjar utföras.

B. **Betalning av maskinvara som köpts med tjänster.** Om man inte skriftligen kommit överens om något annat ska betalningen för maskinvaran inte under några omständigheter vara knuten till resultat eller leverans av tjänster som köpts med sådan maskinvara.

C. **Ekonomiskt försvarbara gränser för tjänstens omfattning.** Dell Services kan vägra tillhandahålla tjänsten om denna enligt ekonomiskt försvarbara uppfattningar skapar en orimlig risk för Dell Services eller Dell Services tjänstleverantör eller om någon begärd tjänst ligger utanför ramen för tjänsten. Dell Services ansvarar inte för fel eller försening som beror på orsaker utanför dess kontroll, inklusive kundens underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt denna tjänstebeskrivning.

D. **Tillvalstjänster.** Tillvalstjänster (inklusive support vid behov, installation, rådgivning, hantering samt professionella support- eller utbildningstjänster) kan finnas att köpa från Dell Services och varierar beroende på var kunden befinner sig. Tillvalstjänster kan kräva särskilt avtal med Dell Services. Om inget sådant avtal finns tillhandahålls tillvalstjänster enligt denna tjänstebeskrivning.

E. **Tilldelning och underleverantörsavtal.** Dell Services kan lägga ut denna tjänst och/eller tilldela denna tjänstebeskrivning till kvalificerade tredjepartsleverantörer, som kommer att utföra tjänsten på uppdrag av Dell Services.

F. **Uppsägning.** Dell Services kan när som helst under perioden säga upp denna tjänst om något av följande skäl föreligger:

- Kunden har inte betalat hela priset för den här tjänsten enligt fakturavillkoren;
- Kunden uppför sig hotfullt eller vägrar samarbeta med assisterande analytiker eller tekniker på plats, eller
- Kunden misslyckas med att efterleva villkoren som angetts i denna tjänstebeskrivning.

Om Dell Services säger upp tjänsten får kunden en skriftlig bekräftelse på tjänstens upphörande skickat till kundens fakturaadress. Meddelandet kommer att inkludera orsaken till uppsägningen och datum då uppsägningen träder i kraft, vilket inte kommer att vara mindre än tio (10) dagar från det datum då Dell Services skickar meddelandet om uppsägning till kunden, såvida inte lokal lag kräver andra uppsägningsvillkor som kanske inte får varieras enligt avtal. Om Dell Services säger upp tjänsten enligt den här paragrafen har kunden inte rätt till återbetalning av de avgifter som betalats eller som förfallit till betalning till Dell.

G. Tjänstens förfalldatum. Tjänsten upphör sex månader efter köpet. SÅVIDA INTE TILLÄMPLIG LAGSTIFTNING KRÄVER ANNAT HAR DU RÄTT ATT UTNYTTJA DENNA TJÄNST VID ETT TILLFÄLLE UNDER SEX MÅNADERS TID FRÅN INKÖPSDATUM ("FÖRFALLODATUM"). INKÖPSDATUMET DEFINIERAS SOM DET DATUM SOM INFALLER TIDIGAST ENLIGT FAKTURADATUMET ELLER DATUMET PÅ BESTÄLLNINGSBEKRÄFTELSEN FRÅN DELL. EFTER FÖRFALLODATUM SKA DELLS LEVERANS AV TJÄNSTEN BETRAKTAS SOM UPPFYLLD ÄVEN OM DU INTE HAR ANVÄNT TJÄNSTEN.

H. Geografiska begränsningar och omlokalisering. Den här tjänsten är inte tillgänglig överallt. Tjänstealternativ, inklusive tjänstenivåer, öppettider för teknisk support och svarstider för tjänster på distans varierar beroende på geografisk plats, och det kan hända att vissa alternativ inte kan köpas på den plats där kunden befinner sig. Kontakta din lokala representant för information.

© 2017 Dell Inc. Med ensamrätt. Andra varumärken och varunamn kan förekomma i detta dokument för att referera till antingen de organisationer som äger varumärkena och varunamnen eller deras produkter. Ett utskrivet exemplar av Dells försäljningsvillkor kan också erhållas på begäran.

Bilaga A

Klientinstallation

Klientinstallation – Bas

Detta tjänstebasalternativ omfattar installation och anslutning på plats av ett nytt klientsystem eller äldre system ("klientinstallation" eller "klientinstallation – bas") enligt specifikation i denna bilaga A.

Driftsättningsplan och schema

Dell samlar in information om plats och schema från kunden för var och en av kundens driftsättningsplatser och kunden säkerställer att all viktig information som är specifik för de olika platserna tillhandahålls Dell innan tjänster på plats påbörjas. Kunden ska genast informera Dell om eventuella konflikter för att låsa schemat före schemalagda installationsdatum.

Klientinstallation, innehåll

Installation av klientsystem

- Packa upp ett nytt klientsystem ur kartongerna de fraktats i och kontrollera att komponenterna inte har några skador
- Organisation och anslutning av klientsystemets stationära kringutrustning (som bildskärmar, tangentbord, strömförsörjningsenheter, mus, etc.) för driftsättning
- Anslutning av kundcertifierade nätverkskablar som kunden tillhandahåller för nya klientsystem
- Anslutning av nätsladdar till eluttag
- Anslutning av nätverkskablar till befintliga kundcertifierade nätverksuttag
- Flyttning av alla kartonger, allt förpackningsmaterial och skräp till ett avfallsområde i byggnaden där driftsättningen tillhandahålls och nogsam rengöring av installationsområdet så att den återställs i ursprungligt skick

Anslutning av klientsystem

- Starta det nya klientsystemet och verifiera nätverksanslutning för kundens nätverksanslutna enheter
- Om tillämpligt, återansluta befintlig eller installera ny extern stationär kringutrustning till klientsystemet och konfigurera dessa för användning. När så erfordras kommer Dell att läsa in drivrutiner som kunden tillhandahållit och skriva ut en testsida eller utföra ett enkelt test för att kontrollera att enheterna fungerar
- Om tillämpligt, slutföra grundläggande domänkoppling genom Windows inbyggda gränssnitt
- Om tillämpligt, ansluta klientsystem till arbetsgrupp. Klientsystem kan anslutas till standardcontainern i Active Directory på begäran
- Logga in på det nya klientsystemet med hjälp av användar-ID och lösenord som kunden tillhandahåller
- Om tillämpligt, slutföra företagsanslutning

- Om tillämpligt, konfigurera IP-adress
- Om tillämpligt, ställa in e-post eller onlinekonto
- Om tillämpligt, konfigurera fjärranslutning
- Om tillämpligt, mappa nätverksskrivare till nytt klientsystem
- Om tillämpligt, återställa nätverksfildelning

Avinstallation av äldre system

- Urkoppling av maskinvarukomponenter, nätverkskabel och nätkabel som hör till det äldre systemet
- Nedpackning av det äldre systemets komponenter med hjälp av det nya klientsystemets förpackningsmaterial eller annat emballage som kunden tillhandahåller
- Flyttning av det äldre systemet till lagringsutrymme på plats eller i slutanvändarens nya plats i driftsättningsbyggnaden tilldelat av kunden

Motsvarande tilläggstjänster

Klientinstallation – Bas kan köpas med följande tillägg:

- Data, inställningar och programvara – Tillägg
- Nätverksenhet eller kringutrustning – Tillägg
- Extra teknikertid – Tillägg
- Klientkonfiguration – Tillägg
- Operativsystem eller utbildning – Tillägg
- Komponent – Tillägg
- Programvara – Tillägg
- Klientförvaring – Tillägg
- Klientuppsättning – Tillägg
- Förpackningshantering – Tillägg

Krav för tjänsten

För att kunna utföra tjänsten måste följande förutsättningar uppfyllas:

- Kunden måste köpa separat Klientinstallation – Bas-tjänst för alla klientsystem som ska installeras
- Alla system i en beställning måste schemaläggas tillsammans som en del av en enstaka händelse. I allmänhet kommer order på 10 eller färre att bli schemalagda på samma tid/dag
- Tjänsteplatsen ska vara lättillgänglig med fordon och utan användning av specialverktyg eller -utrustning
- Avinstallation av äldre system kräver en samtidig installation av ett nytt klientsystem
- Kunden måste placera klientsystemet i byggnaden där det ska installeras innan tjänsten påbörjas.

Tjänster som inte ingår

- Datamigreringstjänster
- Konfiguration av nytt nätverk
- Installation och konfiguration av programvara.

- Transport av system mellan platser eller någon annan typ av logistik tjänster
- Avlägsnande utanför platsen och/eller återvinning av äldre system
- Anslutning till specifika organisationsenheter inom Active Directory. Datorer ansluts i stället till standarddatorcontainern
- Tillhandahålla eller köra anpassade skript för att koppla till domän
- Felsökning associerad med Windows inbyggda domänkopplingsprocess
- Installation eller konfiguration av Active Directory
- Installation av point-of-sale/kassamaskiner
- Flera teknikerbesök per köpt klientinstallation
- Montering av maskinvara på ytor eller kringutrustning som kräver verktyg eller flera tekniker som samarbetar
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebilaga A

Kundens ansvar

Det kommer att vara kundens ansvar att:

- Förbereda alla arbetsområden och slutanvändarens skrivbord för klientinstallation, före den planerade starten av tjänsten. Detta inkluderar tillgång till system, extern kringutrustning, ström och nätverksanslutning
- Innan tekniker anländer på plats skapa ett domänkonto och datorobjekt (om så krävs innan klientsystem kopplas till domän) med Active Directory för att aktivera domänanslutning innan schemalagt driftsättningsdatum.
- Tillhandahålla inloggningsuppgifter för domänkonto som tekniker kan använda på plats, kontot ska ha tillräcklig behörighet för att ansluta en dator till standarddatorcontainern i Active Directory
- Tillhandahålla samtliga drivrutiner för maskinvaruinstallation
- Äldre system ska vara tillgängliga och helt fungerande för alla tjänster som ska utföras på äldre system
- Inköp av motsvarande tillägg, vid behov

Ytterligare villkor

- Förseningar som beror på kunden och som förhindrar klientinstallationen före eller när en tekniker är på plats kan medföra extra avgifter

Bilaga B

Resekostnad

Resekostnad – Bas

Detta tjänstebasalternativ gäller enbart teknikers resa till kundens plats ("reskostnad" eller "reskostnad – bas") enligt specifikation i denna bilaga B. Tillägg måste köpas med detta tillägg för tjänster som ska utföras när tekniker är på plats.

Granskning av tjänster

Dell kommer att arbeta med kunden för att granska omfattning av köpta tjänster inklusive tillägg. Dell kommer att arbeta för att samla plats- och schemalägningsinformation för var och en av kundernas driftsättningsplatser och kommer att tillhandahålla all nödvändig information för att säkerställa att alla viktiga uppgifter, specifika för platsen, tillhandahålls Dell innan tjänsterna på plats börjar.

Tjänstedatum

Tjänstedatum kommer att distribueras av kunden till slutanvändare före schemalagd reskostnad. Kunden ska genast informera Dell om eventuella konflikter för att låsa schemat före datum för schemalagd reskostnad.

Resekostnad, innehåll

Resekostnad innefattar en resa för tekniker till kundens plats för att utföra tjänst på klientsystem. Eftersom tjänsten enbart innefattar ankomst för tekniker till kundens plats på schemalagd tid bör reskostnad köpas i anslutning till ett eller flera av motsvarande tillägg.

Motsvarande tilläggstjänster

Resekostnad – Bas kan köpas med följande tillägg:

- Data, inställningar och programvara – Tillägg
- Nätverksenhet eller kringutrustning – Tillägg
- Extra teknikertid – Tillägg
- Klientkonfiguration – Tillägg
- Operativsystem eller utbildning
- Komponent – Tillägg
- Programvara – Tillägg
- Klientuppsättning – Tillägg
- Förpackningshantering – Tillägg

Krav för tjänsten

För att kunna utföra tjänsten måste följande förutsättningar uppfyllas:

- Kunden måste köpa en enskild Resekostnad – Bas för varje önskat besök av tekniker tillsammans med tillägg som ska utföras när teknikern är på plats.
- Tillägg för Resekostnad – Bas är begränsat till de tjänster som kan utföras på platsen och kan slutföras vid ett och samma tillfälle
- Tjänsteplatsen ska vara lättillgänglig med fordon och utan användning av specialverktyg eller -utrustning

Tjänster som inte ingår

- Alla tjänster förutom resan till kundens plats (utan köp av tillägg)
- Flera teknikerbesök per köpt Resekostnad
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebilaga B

Kundens ansvar

- Köp av motsvarande tillägg
- Förbereda alla arbetsutrymmen och slutanvändares arbetsplatser innan schemalagd start av tilläggstjänster

Bilaga C

Klientförvaring

Klientförvaring – Bas

Detta tjänstebasalalternativ omfattar korttidsförvaring av ett klientsystem före leverans till kundens plats, eller före flytt av ett klientsystem som redan finns på centraliserad plats där kunden finns ("Klientförvaring" eller "Klientförvaring – Bas") enligt specifikationer i denna bilaga C.

Granskning av tjänsten

Dell kommer att arbeta med kunden för att granska omfattning av köpta tjänster inklusive tillägg. Dell kommer även att samla in specifikationer för klientförvaring enligt direktiv från kunden.

Tjänsteplan och schema

Tjänsteplanen kommer att inkludera, om tillämpligt:

- Förvaringsinstruktioner
- Leveransschema för klientsystemet

Kunden ska genast informera Dell om eventuella konflikter för att låsa schemat före schemalagda datum.

Klientförvaring, innehåll

Förvaring

Detta inkluderar mottagande och förvaring av kundens klientsystem samt slutlig leverans till plats som kunden anger.

- Mottagande och förvaring av kundens nya klientsystem under en period upp till trettio (30) dagar
- Leverans av klientsystemet till en bekräftad leveransplats som kunden anger
- Märkning av förpackningsmaterial för leverans med kundens leveransadress
- Leverans av klientsystemet med ledtid för leveransen på 3–5 arbetsdagar
- Funktioner finns också som Klientförvaring – Tillägg (se bilaga K)

Motsvarande tilläggstjänster

Klientförvaring – Bas kan köpas med följande tillägg:

- Förpackningshantering – Tillägg
- Klientkonfiguration – Tillägg
- Operativsystem eller utbildning – Tillägg
- Programvara – Tillägg
- Komponent – Tillägg

Krav för tjänsten

För att kunna utföra tjänsten måste följande förutsättningar uppfyllas:

- Kunden måste köpa separat Klientförvaring – Bas-tjänst för alla klientsystem som ska förvaras
- Klientsystemet måste levereras till kundens plats senast på avslutningsdatum för förvaringsperioden på 30 dagar.
- Leveransplats för klientsystem måste kunna verifieras av Dell

Tjänster som inte ingår

- Fördröjd fakturering eller fördröjt garantistartdatum för klientsystemet
- Förvaring av klientsystemet längre period än 30 dagar
- Förvaring av icke-klientsystem eller kringutrustning
- Frakt av klientsystem till förvaringsplatsen
- Frakt av klientsystem över landsgränser (eller tillämpliga provinser/stater inom ett land)
- Beställningssammanställning eller några ytterligare förpackningsmaterialtjänster (utan köp av tillägg)
- Konfiguration eller installation av klientsystemet
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebilaga C

Kundens ansvar

- Bekräfta leveransplatser, avtal och schema till av Dell utsedd representant före leverans
- Inköp av motsvarande tillägg, vid behov

Bilaga D

Data, inställningar och programvara

Data, inställningar och programvara – Tillägg

Detta tilläggstjänstalternativ omfattar transfer av slutanvändarens data och inställningar från det äldre systemet till det nya klientsystemet och installation av programvara ("Data, inställningar och programvara" eller "Data, inställningar och programvara – Tillägg") enligt specifikation i denna bilaga D.

Data, inställningar och programvara, innehåll

Datamigrering

- Migrering av upp till 100 GB av slutanvändarens data och filer med Dell Migration Tool ("DMT")
- Samla in slutanvändarens data och filer från det äldre systemet
- Migrera data som är associerade till användarprofiler till det nya klientsystemet
- Vid slutförd migrering ska teknikern bekräfta och/eller rapportera om integriteten för migreringen

Migrering av inställningar

- Migrering av normal slutanvändaranpassning och inställningar från kundens äldre system
- Migrera data som är associerade till användarprofiler till nya klientsystem
- Migrering av normala programinställningar

Programvaruinstallation

- Installation av klientsystemprogram som kunden tillhandahåller som internethämtning, manuellt skript, USB eller CD/DVD
- Baskonfiguration av programvara för användning, som fjärrprogramvara
- Om tillämpligt, avinstallera program enligt begäran av kunden
- Om tillämpligt, uppgradering av programversion

Motsvarande bastjänster

Data, inställningar och programvara – Tillägg finns att köpa med följande basalternativ:

- Klientinstallation – Bas
- Resekostnad – Bas

Krav för tjänsten

För att kunna utföra tjänsten måste följande förutsättningar uppfyllas:

- Kunden måste köpa motsvarande bastjänst
- Kunden måste köpa Data, inställningar och programvara – Tillägg in tillräckligt antal för att täcka den mängd data som ska överföras
- Äldre system måste vara tillgängliga och helt fungerande för alla tjänster som ska utföras på äldre system
- Schemaläggningen av migrering och installationstjänster ska koordineras i samma omfattning som projektet och, där det är möjligt, använda teknikern på plats.
- Klientsystem måste ha operativsystemet förinläst eller tidigare installerat

Tjänster som inte ingår

- Överföring av kunddata utöver den mängd som köpt med Data, inställningar och programvara – Tillägg
- Överföring av data som separat åtgärd skild från motsvarande bastjänsten
- Data- och inställningsmigrering använder andra verktyg än de verktyg som Dell tilldelar för utförande av tjänsten av Dells tekniker och fullgörande av kundens skyldigheter
- Migreringsdata för användarkonton för att växla mellan domäner som inte stöds
- Eventuell säkerhetskopiering eller återställning av data, inklusive katastrofåterställning.
- Separat schemaläggning av migrering och installationstjänster.
- Överföring av program eller skript för programinstallationer på systemet
- DMT migrerar inte applikationer eller programvara
- Installation av operativsystemprogramvara
- Migrering av data från eller till andra operativsystem än Windows
- Konfiguration av säkerhetsprogram som antivirus/spionprogram/skadliga program
- Installation eller konfigurering av företagsprogram
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebilaga D

Kundens ansvar

- På begäran av Dell ge tekniker intern åtkomst till DMT-installationsprogrammet
- Tillhandahålla den programvara till Dell (som skript, USB eller CD/DVD) som krävs för att utföra installation av program
- Testa och verifiera att programmet fungerar enligt kundens behov på maskinvaruplattformar som stöds och kommer att köpas in. Dell har inget ansvar för fel eller icke-kompatibilitetsproblem som uppkommer under programinstallationen och beror på att kunden underlåtit att testa och verifiera programkompatibiliteten.
- Kunden ansvarar för alla krav på programlicenser och ska tillhandahålla teknikern med tillräckligt antal installationsmedia och installationsanvisningar
- Tekniker måste få nödvändig åtkomst för programinstallation till kundens nätverk för att utföra tjänsterna
- Kundens nätverk ska uppfylla minimum ethernetstandard på 100 Mbps i växlade undernät och ha 5–10 Mbps hastighet i klientsystemet
- Ha stabil nätverksinfrastruktur för alla kundplatser
- Säkerställa att klientsystemet är anslutet till lokalt nätverk och har tillgång till internet

Ytterligare villkor

- Data- och inställningsmigreringstjänster utförs av Dell med DMT om inget ytterligare krävs
- Data- och inställningsmigrering utförs på följande sätt:
 - Direkt från äldre system till nya klientsystem över en standard nätverkskabel.
 - Direkt från äldre system till nya klientsystem över kundens nätverk.
 - Från äldre system till en lagringsplats som tillhandahålls av kunden (fildelning eller USB/extern enhet), sedan från lagringsplatsen till det nya klientsystemet
- Rimliga försök kommer att göras för att överföra kundens data men om, efter flera försök och på grund av orsaker utanför teknikerns kontroll, överföringen anses vara omöjlig, kan tjänsten inte komma att utföras
- På grund av säkerhetsskäl kommer Dell inte att föra in USB/extern enhet i kundens miljö. Om det krävs extern media för åtkomst till DMT, måste kunden tillhandahålla USB/extern media.
- Kunden bekräftar och samtycker till att kunden är dataansvarig för all data som finns i äldre system eller någon annanstans i kundens miljö som styrs av kunden som ska omfattas av denna tjänst, eftersom sådan data kan vara definierat av varje land, inklusive, men inte begränsat till, den europeiska unionen (EU) och Dell är databehandlaren för kunden i fråga i sitt utförande av tjänsterna. Kunden bekräftar och samtycker till att kunden är ansvarig för efterlevnad av tillämpliga personuppgiftslagar i respektive land som databehandlare, och att Dell är ansvarig för efterlevnad av tillämpliga personuppgiftslagar i respektive land som databehandlare, enligt antagandet av EU:s klausuler som angivet i kundens avtal för inköp av klientsystem och tjänst(er). Kunden ska omedelbart meddela Dell och arbeta med Dell i god tro för att lösa relevanta ärenden om kunden får kännedom om några fel, brister eller andra problem i anslutning med införlivandet av EU:s klausuler i detta avtal.

Bilaga E

Nätverksenhet eller kringutrustning

Nätverksenhet eller kringutrustning – Tillägg

Detta tilläggstjänstalternativ omfattar inställning på plats av icke-klientnätverk eller kringutrustning ("Nätverksenhet eller kringutrustning" eller "Nätverksenhet eller kringutrustning – Tillägg") enligt specifikation i denna bilaga E.

Nätverksenhet eller kringutrustning, innehåll

Installation av nätverksenhet

Installation av nätverksenhet innefattar installation av enheter som skapar nätverk (som en trådlös router), icke arbetsplatsknuten nätverksenhet (som central kontorsnätverksskrivare), en visningsenhet (som TV eller projektor med nätverksfunktioner) eller lokal kringutrustningsenhet direktansluten till klientsystemet (som en skanner). Nätverksenhet eller kringutrustning innefattar:

- Uppackning och fysisk uppsättning av enheten
- Anslutning av nätkablar till eluttag
- Om tillämpligt, anslutning av nätverkskablar
- Flytt av alla kartonger, allt emballagematerial och allt skräp till avfallsplatsen i den byggnad där driftsättningstjänsterna tillhandahålls
- Städning av installationsplatsen ordentligt så att den återställs i sitt ursprungliga skick.

Enhet för att skapa nätverk

För installation av enhet för att skapa nätverk innefattar tjänsten nätverksenhet eller kringutrustning även följande:

- Konfiguration av slutanvändares basnätverk (trådlöst eller kabeldraget)
- Om tillämpligt, konfiguration av säkerhetsinställningar
- Om tillämpligt, konfiguration av peer-to-peer-arbetsgrupp
- Test för att säkerställa att klientsystemet kan ansluta till det nya nätverket

Icke arbetsplatsknuten nätverksenhet

För installation av en stor icke arbetsplatsknuten nätverksenhet innefattar tjänsten nätverksenhet eller kringutrustning även följande:

- Anslutning till befintligt nätverk (som domänbaserat eller peer-to-peer)
- Om tillämpligt, koppling av enhet till domän och tilldelning av IP-adress
- Konfiguration av enhet för att kunna användas av flera klientsystem
- Test för att säkerställa att klientsystemet kan ansluta till det nya nätverket

Visningsenhet

För installation av en visningsenhet innefattar tjänsten nätverksenhet eller kringutrustning även följande:

- Anslutning av enhet till ingångs- och utgångskällor
- Konfiguration av enheten för användning (som första inställning, justering av färginställningar, etc.)
- Om tillämpligt, placering av enheten på av kunden förinstallerad stativ eller monteringsanordning
- Om tillämpligt, anslutning till ett befintligt nätverk

Lokal kringutrustningsenhet

För installation av lokal kringutrustningsenhet innefattar tjänsten nätverksenhet eller kringutrustning även följande:

- Konfiguration av lokal kringutrustningsenhet för användning
- Om tillämpligt, aktivering av nätverksdelning

Motsvarande bastjänster

Nätverksenhet eller kringutrustning – Tillägg finns att köpa med följande basalternativ:

- Klientinstallation – Bas
- Resekostnad – Bas

Krav för tjänsten

För att kunna utföra tjänsten måste följande förutsättningar uppfyllas:

- Kunden måste köpa motsvarande bastjänst
- Kunden måste köpa en separat Nätverksenhet eller kringutrustning – Tillägg för varje enhet som ska installeras

Tjänster som inte ingår

- Dra nya kablar för enheter (som ström, ingång/utgång, nätverk, etc.) som kräver specialverktyg eller -konstruktion
- Installation som kräver mindre konstruktion eller specialverktyg
- Installation av företags- eller servernätverk (som skapa en domän)
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebilaga E

Kundens ansvar

- Om tillämpligt, tillhandahålla stativ, monteringsanordningar eller annan specialanordning innan tjänsten nätverksenhet eller kringutrustning utförs
- Säkerställa att korrekt kabeldragning, ström och kundens nätverk är tillgängligt och kan komma åt innan tjänsten nätverksenhet eller kringutrustning utförs

Bilaga F

Extra teknikertid

Extra teknikertid – Tillägg

Detta tilläggstjänstalternativ omfattar ytterligare teknikertid som del av tjänst på plats ("Extra teknikertid" eller "Extra teknikertid-tjänster") enligt specifikation i denna bilaga F.

Extra teknikertid, innehåll

- Tekniker som utför klientdriftsättning enligt kundens anvisningar under en fördefinierad tidsperiod (som lokal support efter installation)
- Extra teknikertid är tillgängligt per timme

Motsvarande bastjänster

Extra teknikertid – Tillägg finns att köpa med följande basalternativ:

- Klientinstallation – Bas
- Resekostnad – Bas

Krav för tjänsten

För att kunna utföra tjänsten måste följande förutsättningar uppfyllas:

- Kunden måste köpa motsvarande bastjänst
- Schemaläggning av extra teknikertid sker fortlöpande, på en enstaka driftsättningsplats, och måste inträffa under samma arbetsdag

Tjänster som inte ingår

- Icke-klient driftsättningsrelaterade aktiviteter eller tjänster som en klientdriftsättningstekniker inte är kvalificerad att utföra
- Tillhandahållande av all programvara eller maskinvara
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebilaga F

Kundens ansvar

- Gå igenom önskade tjänster under tjänstegranskningen med Dells utsedda representant
- Tillhandahålla detaljerade instruktioner till teknikern när denne är på kundens plats
- Se till att aktiviteter utförs inom den tilldelade tidsramen för extra teknikertid

Bilaga G

Klientkonfiguration

Klientkonfiguration – Tillägg

Detta tilläggstjänstalternativ omfattar anpassning och modifiering för klientsystemet ("Klientkonfiguration") enligt specifikation i denna bilaga G. Aktiviteter innefattar inventariemärkning med rapport och BIOS-inställningar

Klientkonfiguration, innehåll

Inventariemärkning och -rapportering

- Inventariemärkning som tillhandahålls av kunden placeras på klientsystemet
- Fördefinierad rapportering med detaljinformation om klientsystemet:
 - Följande fält är tillgängliga: inventariebeteckning, affärsområde, modellnummer, datornamn, plats för klientsystem, Dells service tag, kod för expressservice
 - Engångsrapporten skickas till kunden som ett Microsoft Excel-kalkylark.

BIOS-inställningar

- Anpassade BIOS-inställningar för klientsystemet, valda av kunden, som är tillgängliga

Motsvarande bastjänster

Klientkonfiguration – Tillägg finns att köpa med följande basalternativ:

- Klientinstallation – Bas
- Resekostnad – Bas
- Klientförvaring – Bas

Krav för tjänsten

För att kunna utföra tjänsten måste följande förutsättningar uppfyllas:

- Kunden måste köpa motsvarande bastjänst
- Kunden rådgör med Dells utsedda representant eller Dell Sales för att säkerställa tillgänglighet för önskad BIOS-inställningsanpassning för det specifika klientsystemet
- Kunden måste ange inventariebeteckningens placering på klientsystemet

Tjänster som inte ingår

- Införskaffande av inventariebeteckning
- Felsökning eller teknisk support för kundens utbildning med anpassade BIOS-inställningar

- Test av kundspecifika program eller maskinvara med avseende på kompatibilitet med kundens avbildning och anpassade BIOS-inställningar
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebilaga F

Kundens ansvar

- Införskaffande av inventariebeteckningar för placering på systemet
- Testa och verifiera att de begärda BIOS-anpassningarna fungerar enligt kundens krav på klientsystemet. DELL ANSVARAR INTE FÖR FÖRLUST ELLER ÅTERSTÄLLNING AV DATA ELLER PROGRAM RELATERADE TILL DE ANPASSADE BIOS-INSTÄLLNINGARNA.

Bilaga H

Operativsystem eller utbildning

Operativsystem eller utbildning – Tillägg

Detta tilläggstjänstalternativ omfattar installation eller ändringar av klientsystemets operativsystem, eller alternativt, inläsning av utbildning till klientsystemet "Operativsystem eller utbildning" eller "Operativsystem eller utbildning – Tillägg") enligt specifikation i denna bilaga H.

Operativsystem eller utbildning, innehåll

Installation eller uppgradering av operativsystem ("OS")

- Installation (eller ominstallation) av OS på ett klientsystem
- Starta nytt klientsystem och verifiera att OS har installerats

Inläsning av utbildning

- Inläsning av utbildning som tillhandahålls av kunden till klientsystemet
- Grundläggande funktionalitetstest genomförs för att säkerställa att OS-utbildningen har installerats
- Utbildning kan läsa in från media tillhandahållen av kunden eller nätverk, om tillgängligt

Programvaruinstallation

- Installation av klientsystemprogram som kunden tillhandahåller som internethämtning, manuellt skript, USB eller CD/DVD

Motsvarande bastjänster

Operativsystem eller utbildning – Tillägg finns att köpa med följande basalternativ:

- Klientinstallation – Bas
- Resekostnad – Bas
- Klientförvaring

Krav för tjänsten

För att kunna utföra tjänsten måste följande förutsättningar uppfyllas:

- Kunden måste köpa motsvarande bastjänst
- Kunden ska tillhandahålla alla nödvändiga licenser, tillräckligt antal installationsmedia och installationsanvisningar till Dells tekniker vid dennes ankomst till kundens plats

Tjänster som inte ingår

- Införskaffande av all programvara eller maskinvara
- Skapa eller testa kundens utbildning
- Tillhandahålla media eller infrastruktur som krävs för inläsning av utbildning
- Avinstallation eller ominstallation av befintlig maskinvara eller programvara (undantaget OS)
- Säkerhetskopiering eller återställning av kundens data, inklusive katastrofåterställning
- Överföring av program eller skript för programinstallationer på systemet
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebilaga H

Kundens ansvar

- Verifiera och validera att klientsystemets kompatibilitetskrav för OS som installeras, eller utbildning som ska läsas in, uppfylls
- Tillhandahålla all programvara, maskinvara, relaterad utrustning (som rack, router, kablar, etc.), och nödvändig åtkomst till nätverksserver för utbildningsprocessen, vid behov
- Tillhandahålla alla tillämpliga programvarulicenser och drivrutiner för maskinvaruinstallation
- Om tillämpligt, säkerhetskopiera alla data och program. **DELL ANSVARAR INTE FÖR FÖRLUST ELLER ÅTERSTÄLLNING AV DATA ELLER PROGRAM RELATERADE TILL DE ANPASSADE BIOS-INSTÄLLNINGARNA.**
- Om tillämpligt, tillhandahålla den programvara till Dell (som skript, USB eller CD/DVD) som krävs för att utföra installation av program
- Testa och verifiera att programmet fungerar enligt kundens behov på maskinvaruplattformar som stöds och kommer att köpas in. Dell har inget ansvar för fel eller icke-kompatibilitetsproblem som uppkommer under programinstallationen och beror på att kunden underlåtit att testa och verifiera programkompatibiliteten.
- Kunden ansvarar för alla krav på programlicenser och ska tillhandahålla teknikern med tillräckligt antal installationsmedia och installationsanvisningar
- Tekniker måste få nödvändig åtkomst för programinstallation till kundens nätverk för att utföra tjänsterna
- Kundens nätverk ska uppfylla minimum ethernetstandard på 100 Mbps i växlade undernät och ha 5–10 Mbps hastighet i klientsystemet
- Ha stabil nätverksinfrastruktur för alla kundplatser
- Säkerställa att klientsystemet är anslutet till lokalt nätverk och har tillgång till internet

Bilaga I

Komponent

Komponent – Tillägg

Detta tilläggstjänstalternativ omfattar vissa maskinvaruuppdateringar av klientsystem ("Komponent" eller "Komponent – Tillägg") enligt specifikation i denna bilaga I.

Komponent, innehåll

Komponentinstallation

Komponentinstallation innefattar installation av borttagbara komponenter i ett klientsystem, som minne, ljudkort, videokort, sekundär hårddisk eller optisk enhet.

- Öppna klientsystemets chassi
- Om tillämpligt, ta bort komponenten i fråga från äldre system
- Installera komponenten och säkerställa att den är ordentligt på plats och stänga klientsystemets chassi
- Åter koppla in samtliga nödvändiga kablar och starta klientsystemet
- Kontrollera att klientsystemet identifierar komponenten korrekt
- Läs in drivrutin(er), vid behov

Motsvarande bastjänster

Komponent – Tillägg finns att köpa med följande basalternativ:

- Klientinstallation – Bas
- Resekostnad – Bas
- Klientförvaring

Krav för tjänsten

För att kunna utföra tjänsten måste följande förutsättningar uppfyllas:

- Kunden måste köpa motsvarande bastjänst
- Kunden ska tillhandahålla maskinvarukomponenten som ska installeras till Dells tekniker då denne anländer till kundens plats

Tjänster som inte ingår

- Införskaffande av all programvara eller maskinvara
- Borttagning eller installation av icke borttagbara klientsystemkomponenter (som inbyggda med moderkortet)
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebilaga I

Kundens ansvar

- Tillhandahålla maskinvara som ska installeras
- Verifiera kompatibilitet och klientsystemets specifikationer för maskinvaran som installeras
- Tillhandahålla alla tillämpliga programvarulicenser och drivrutiner för maskinvaruinstallation
- Om tillämpligt, säkerhetskopiera alla data och program. **DELL ANSVARAR INTE FÖR FÖRLUST ELLER ÅTERSTÄLLNING AV DATA ELLER PROGRAM RELATERADE TILL DE ANPASSADE BIOS-INSTÄLLNINGARNA.**

Bilaga J

Programvara

Programvara – Tillägg

Detta tjänstebasalternativ omfattar installation av programvara på ett klientsystem eller äldre klientsystem ("Programvara" eller "Programvara – Tillägg") enligt specifikation i denna bilaga J.

Programvara, innehåll

Programvaruinstallation

- Installation av en klientsystemprogramvara som kunden tillhandahåller som internethämtning, manuellt skript, USB eller CD/DVD
- Baskonfiguration av programvara för användning, som fjärrprogramvara
- Om tillämpligt, avinstallera programvara enligt begäran av kunden
- Om tillämpligt, uppgradering av version av program

Motsvarande bastjänster

Programvara – Tillägg finns att köpa med följande basalternativ:

- Klientinstallation – Bas
- Resekostnad – Bas
- Klientförvaring

Krav för tjänsten

För att kunna utföra tjänsten måste följande förutsättningar uppfyllas:

- Kunden måste köpa motsvarande bastjänst
- Kunden ska tillhandahålla alla nödvändiga licenser, tillräckligt antal installationsmedia och installationsanvisningar till Dells tekniker vid dennes ankomst till kundens plats
- Klientsystem måste ha operativsystemet förinläst eller tidigare installerat

Tjänster som inte ingår

- Installation av flera programvaror (utan inköp av flera Programvara – Tillägg)
- Eventuell säkerhetskopiering eller återställning av data, inklusive katastrofåterställning
- Överföring av program eller skript för programinstallationer på systemet

- Konfiguration av säkerhetsprogram som antivirus/spionprogram/skadliga program
- Installation eller konfigurering av företagsprogram
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebilaga J

Kundens ansvar

- Tillhandahålla den programvara till Dell (som skript, USB eller CD/DVD) som krävs för att utföra installation av program
- Testa och verifiera att programmet fungerar enligt kundens behov på maskinvaruplattformar som stöds och kommer att köpas in. Dell har inget ansvar för fel eller icke-kompatibilitetsproblem som uppkommer under programinstallationen och beror på att kunden underlåtit att testa och verifiera programkompatibiliteten
- Kunden ansvarar för alla krav på programlicenser och ska tillhandahålla teknikern med tillräckligt antal installationsmedia och installationsanvisningar
- Tekniker måste få nödvändig åtkomst för programinstallation till kundens nätverk för att utföra tjänsterna
- Kundens nätverk ska uppfylla minimum ethernetstandard på 100 Mbps i växlade undernät och ha 5–10 Mbps hastighet i klientsystemet
- Ha stabil nätverksinfrastruktur för alla kundplatser
- Säkerställa att klientsystemet är anslutet till lokalt nätverk och har tillgång till internet

Bilaga K

Klientförvaring

Klientförvaring – Tillägg

Detta tjänstebasalternativ omfattar korttidsförvaring av ett klientsystem före leverans till kundens plats, eller före flytt av ett klientsystem som redan finns på centraliserad plats där kunden finns ("Klientförvaring" eller "Klientförvaring – Tillägg") enligt specifikationer i denna bilaga K.

Granskning av tjänsten

Dell kommer att arbeta med kunden för att granska omfattning av köpta tjänster. Dell kommer även att samla in specifikationer för klientförvaring enligt direktiv från kunden.

Tjänsteplan och schema

Tjänsteplanen kommer att inkludera, om tillämpligt:

- Förvaringsinstruktioner
- Leveransschema för klientsystemet

Kunden ska genast informera Dell om eventuella konflikter för att låsa schemat före schemalagda datum.

Klientförvaring, innehåll

Förvaring

Detta inkluderar mottagande och förvaring av kundens klientsystem samt slutlig leverans till plats som kunden anger.

- Mottagande och förvaring av kundens nya klientsystem under en period upp till trettio (30) dagar
- Leverans av klientsystemet till en bekräftad leveransplats som kunden anger
- Märkning av förpackningsmaterial för leverans med kundens leveransadress
- Leverans av klientsystemet med ledtid för leveransen på 3–5 arbetsdagar
- Om tillämpligt, leverans av klientsystemet samordnat med bastjänsten för klientinstallation

Motsvarande bastjänst

Klientförvaring – Tillägg finns att köpa med följande basalternativ:

- Klientinstallation – Bas

Krav för tjänsten

För att kunna utföra tjänsten måste följande förutsättningar uppfyllas:

- Kunden måste köpa motsvarande bastjänst
- Klientsystemet måste levereras till kundens plats senast på avslutningsdatum för förvaringsperioden på 30 dagar.
- Leveransplats för klientsystem måste kunna verifieras av Dell

Tjänster som inte ingår

- Fördröjd fakturering eller fördröjt garantistartdatum för klientsystemet
- Förvaring av klientsystemet längre period än 30 dagar
- Förvaring av icke-klientsystem eller kringutrustning
- Frakt av klientsystem till förvaringsplatsen
- Frakt av klientsystem över landsgränser (eller tillämpliga provinser/stater inom ett land)
- Beställningssammanställning eller några ytterligare förpackningsmaterialtjänster (utan köp av tillägg)
- Konfiguration eller installation av klientsystemet
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebilaga K

Kundens ansvar

- Bekräfta leveransplatser, avtal och schema till av Dell utsedd representant före leverans
- Inköp av motsvarande tillägg, vid behov

Bilaga L

Klientuppsättning

Klientuppsättning – Tillägg

Detta tjänstebasalternativ omfattar omplacering av ett klientsystem eller äldre system mellan slutanvändarens plats och en centraliserad kundplats ("Klientuppsättning" eller "Klientuppsättning – Tillägg") enligt specifikationer i denna bilaga L.

Tjänsteplan och schema

Tjänsteplanen kommer att inkludera:

- Instruktioner för uppsättning av klientsystem som ska utföras på plats

Kunden ska genast informera Dell om eventuella konflikter för att låsa schemat före schemalagda leverans- eller uppsättningsdatum.

Klientuppsättning, innehåll

Flytt av ett klientsystem eller ett äldre system

Klientsystemuppsättning

- Flytt av klientsystemet från centraliserad plats till område i nära anslutning till slutanvändarens plats som förberedelse för driftsättning (som flytt mellan byggnader på ett gemensamt område)
- Tjänsten inkluderar avlastning från pall och transport av klientsystemet
- Rapport med detaljerad information och plats för klientsystem som tillhandahålls kunden som Microsoft Excel kalkylark

Uppsättning av äldre system

- Flytt av äldre system till centraliserad plats på kundens plats för lagring och rapportering
- Om tillämpligt, placering av äldre system i förpackningsmaterial som tillhandahålls av kunden
- Rapport med detaljerad information och plats för äldre system som tillhandahålls kunden som Microsoft Excel kalkylark

Motsvarande bastjänster

Klientuppsättning – Tillägg finns att köpa med följande basalternativ:

- Klientinstallation – Bas
- Resekostnad – Bas

Krav för tjänsten

För att kunna utföra tjänsten måste följande förutsättningar uppfyllas:

- Kunden måste köpa motsvarande bastjänst
- Nytt klientsystem måste finnas på centraliserad plats

Tjänster som inte ingår

- Uppsättning av klientsystem som inte sammanställts till en central plats i närheten av slutanvändarens plats eller inte del av gemensamt område
- Uppsättning av äldre system som inte sammanställs till en central plats i närheten av slutanvändarens aktuella plats eller inte del av gemensamt område
- Frakt av klientsystem till eller från kundens plats
- Konfiguration eller installation av klientsystem eller äldre inventarie
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebilaga L

Kundens ansvar

- Bekräfta uppsättningsplatser, avtal och schema till av Dell utsedd representant
- Inköp av motsvarande tillägg, vid behov

Bilaga M

Förpackningshantering

Förpackningshantering – Tillägg

Detta tjänstebasalternativ omfattar minskning av klientsystemets förpackningsmaterial före leverans till kundens plats och/eller borttagning av klientsystemets förpackningsmaterial till annan plats efter installation ("Förpackningshantering" eller "Förpackningshantering – Tillägg") enligt specifikationer i denna bilaga M.

Förpackningshantering, innehåll

Insamling av förpackningsmaterial

- Uppackning av klientsystem, tillbehör och/eller kringutrustning
- Ompackning av klientsystem, tillbehör och/eller kringutrustning till större förpackning, för enklare transport och total minskning av förpackningsmaterial
- Insamling av förpackningsmaterial kan enbart levereras i samband med förvaringstjänst

Borttagning av skräp

- Borttagning av förpackningar och material från nyinstallerat klientsystem till annan plats
- Borttagning av skräp kan enbart levereras i samband med klientinstallation

Motsvarande bastjänster

Förpackningshantering – Tillägg finns att köpa med följande basalternativ:

- Klientinstallation – Bas
- Klientförvaring – Bas

Krav för tjänsten

För att kunna utföra tjänsten måste följande förutsättning uppfyllas:

- Kunden måste köpa motsvarande bastjänst

Tjänster som inte ingår

- Transport eller frakt av klientsystem till eller från kundens plats
- Installation eller konfiguration på plats av klientsystem
- Borttagning av maskinvara (som äldre system, kringutrustning, etc.)
- Borttagning av skräp som inte är relaterat till installationen eller farligt avfall
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebilaga M

Kundens ansvar

- Om tillämpligt, bekräfta krav eller specifikationer för förpackningsmaterial till Dells utsedda representant före leverans av tjänsten