

Tjänstebeskrivning

Dells konfigurationstjänster

Introduktion till ditt tjänsteavtal

Dells konfigurationstjänster (vardera en "Tjänst" eller "Konfigurationstjänst" och tillsammans "Konfigurationstjänsterna" eller "Tjänster") är ett sortiment av tjänster som omfattar maskin- och programvaruinställningar, operativsysteminställningar, utbildningsinläsning för programvara, programinstallation, etablering av enheter, inventarierapportering och inventariemärkning samt integrering av hårdvarukomponenter med dina nya Dell Precision™-, OptiPlex™-, Dell Latitude™-, XPS™- och PowerEdge™-system ("Dell-system som omfattas") allt eftersom de byggs. Chromebook™ Enterprise Enrollment stöder Chromebook™-system.

Tjänsteavtalets omfattning

Konfigurationstjänster erbjuds av Dell för Dell-system som omfattas och inkluderar men är inte begränsade till

1. Utbildningstjänster (mer information om anpassade tjänster finns i tjänstebilaga (1))
2. Inventariemärkningstjänster (anpassade tjänster beskrivs närmare i tjänstebilaga (2))
3. Inventarierapporteringstjänster (anpassade tjänster beskrivs närmare i tjänstebilaga (3))
4. Tjänster för maskinvarukonfiguration (anpassade tjänster beskrivs närmare i tjänstebilaga (4))
5. Tjänster för programvarukonfiguration (anpassade tjänster beskrivs närmare i tjänstebilaga (5))
6. Standardkonfigurationstjänster (beskrivs närmare i tjänstebilaga (6))
7. Chromebook Enterprise Enrollment (anpassade tjänster beskrivs närmare i tjänstebilaga (7))
8. Etablering på fabriken (beskrivs närmare i tjänstebilaga (8))
9. Connected Configuration (beskrivs närmare i tjänstebilaga (9))
10. Ansluten etablering (beskrivs närmare i tjänstebilaga (10)).
11. Ready Image-tjänst (beskrivs närmare i tjänstebilaga (11))

Obs! Tjänstebilagorna till den här Tjänstebeskrivningen omfattar specifikationerna för varje Konfigurationstjänst som Dell erbjuder. Endast tjänstebilagorna för den konfigurationstjänst som anges på kundens faktura, beställningsbekräftelse eller inköpsorder gäller för det köp kunden gjort.

Kunden kan köpa en eller flera av ovanstående konfigurationstjänster från Dell för en avgift per system som fastställs mellan parterna. I många fall kan dessa tjänster endast utföras en gång, eller bara i den faktiska produktionsmiljön. Eftersom dessa tjänster inte kan repareras i händelse av systemretur/-utbyte, komponentretur/-utbyte eller servicehändelse. Den specifika konfigurationstjänsten som kunden köper och det associerade priset för sådan konfigurationstjänst skall anges på kundens faktura, beställningsbekräftelse eller inköpsorder. Genom att köpa de här konfigurationstjänsterna från Dell åtar sig kunden att följa alla villkor som anges i den här servicebeskrivningen, inklusive tillämpliga tjänstebilagor samt det tillämpliga standardkundavtalet eller Dells försäljningsvillkor för kommersiella kunder som finns på www.Dell.com/terms (i tillämpliga fall).

Tillvalstjänster

Alla för närvarande tillgängliga konfigurationstjänster beskrivs i tjänstebilagorna till den här tjänstebeskrivningen. Tilläggstjänster (inklusive tillvalstjänster eller konsultering, tjänster för hantering samt professionella support- eller utbildningstjänster) kan finnas att köpa från Dell. För tilläggstjänster krävs ett separat tjänsteavtal med Dell.



Kundens ansvar

För varje konfigurationstjänst som beställts av kunden under detta avtal skall kunden

- ge Dell tillgång till lämplig personal hos kunden för att stödja tillhandahållandet och leveransen av konfigurationstjänsterna
- skaffa alla nödvändiga licenser, rättigheter, certifikat och andra nödvändiga tillstånd med avseende på programvara från tredje man (förutom OEM-licensen för operativsystemet som tillhandahålls av Dell som en del av försäljningen av maskinvaruplattformar som omfattas) eller andra komponenter från tredje man, så att Dell kan utföra konfigurationstjänsterna
- i tillämpliga fall¹ fylla i, bekräfta riktigheten av och returnera formuläret med tekniska specifikationer
- i tillämpliga fall tillhandahålla ett undertecknat certifikat för exportefterlevnad för utbildningen till Dell och/eller ge allt rimligt stöd till Dells begäran för att skaffa de exportlicenser som krävs för att utföra konfigurationstjänsterna
- intyga att alla eventuella Tredjemansprodukter (avbildningar eller annat, enligt definitionen nedan) som tillhandahålls Dell inte innehåller personligt identifierbar information
- i tillämpliga fall² beställa en utvärderingsenhet eller logga in på Dells OFA-tjänst (Online First Article) för granskning och godkännande baserat på de konfigurationstjänster som köps (en "Kundutvärderingsenhet"). Kunden samtycker till en granskningsprocess under två arbetsdagar vid användning av OFA-tjänsten; Kunden kommer att ha en säker kundinloggning som löper ut den andra dagen kl. 23.59 (kundens lokala tid).

I den händelse att kunden väljer att inte beställa en utvärderingsenhet, kommer eventuella inkompatibla programversioner, konflikter i enhetshanteraren och andra prestandaproblem med din konfigurationstjänst sannolikt att replikeras på alla system som levereras till dig av Dell. Dells fortsatta tillhandahållande av tjänsterna och/eller behandling av dina volymbeställningar i enlighet med villkoren i denna tjänstebeskrivning, eventuella relevanta huvudserviceavtal eller Dells inköpsorder, anses befria Dell från allt ansvar för eventuella problem som rimligen kunde förebyggas genom att beställa och validera din konfigurationstjänst på en utvärderingsenhet.

Villkor

Projekt för konfigurationstjänst. Leveransen av vissa konfigurationstjänster från Dell sker genom utveckling och hantering av ett Konfigurationstjänstprojekt³. Varje beställning av konfigurationstjänster som kunden gör i samband med ett köp av ett nytt Dell-system som omfattas kan hanteras av Dell som ett unikt projekt för konfigurationstjänsten. Om kunden beställer flera konfigurationstjänster i samband med köp av nya Dell-system som omfattas, kan de kombineras i ett enda projekt för konfigurationstjänsterna; I tillämpliga fall, där specifika systemtyper förhindrar att konfigurationsprojekten kombineras kommer de att behandlas som separata projekt för konfigurationstjänsterna. Alla konfigurationstjänstprojekt kan beskrivas i ett tekniskt specifikationsformulärarbetsuttalande som kunden kommer att granska och godkänna innan konfigurationstjänster tillhandahålls. Kundändringar av ett befintligt projekt för konfigurationstjänsten, inklusive tillägg av ny maskinvara, avbildningar, program, kringutrustning och dokument, portning av en avbildning till ett nytt operativsystem eller användandet av en avbildning på ett annat Dell-system som omfattas kommer att behandlas som ett separat projekt för konfigurationstjänsten.

¹ Om Kunden köper standardkonfigurationstjänster enligt Bilaga 6 skickas inte något Formulär med tekniska specifikationer till Kunden i samband med beställningen.

² Om Kunden köper standardkonfigurationstjänster enligt Bilaga 6 skickas inte något Formulär med tekniska specifikationer till Kunden i samband med beställningen.

³ Om Kunden köper standardkonfigurationstjänster enligt bilaga 6 kommer inte leveransen av konfigurationstjänsterna vara ett konfigurationstjänstprojekt.



Dell-partner. Dell kan ta hjälp av filialer och underleverantörer för att utföra konfigurationstjänsterna. Konfigurationstjänster kan utföras utanför det land som kunden och/eller Dell befinner sig i. Från tid till annan kan Dell byta plats där konfigurationstjänsterna utförs och/eller part som utför konfigurationstjänsterna. Detta sker dock endast under förutsättning att Dell gentemot kunden förblir ansvarig för att tillhandahålla konfigurationstjänsterna.

Kundpartners. Kunden kan anlita tredje man (t.ex. entreprenörer, agenter, Systemintegratörer och/eller Kanalpartner) för att representera Kunden och samarbeta med Dell i den utsträckning som krävs för att Konfigurationstjänsten skall tillhandahållas Kunden ("Kundpartner"). Kunden är ensam ansvarig för alla handlingar och försummelser av sina kundpartner. Kunden förbinder sig vidare till att ersätta och hålla Dell skadelöst för krav från alla skador, kostnader och utgifter (inklusive juridiska kostnader och kostnader för domstol eller förlikning) som uppstår ur eller i samband med en handling eller försummelse av varje kundpartner i egenskap av kundrepresentant, oavsett form av handling.

Uppsägning. Med förbehåll för tillämplig policy för produktretur och uppsägning av tjänst för kundens geografiska plats (oavsett om den specificeras i tjänstebeskrivningen, regional webbsida och/eller förslag eller av nationella lagar) kan kunden säga upp konfigurationstjänsten i samband med den tillåtna uppsägningen av köpet av Dell-systemet som omfattas genom att förse Dell med en skriftlig uppsägning. Kunden kan inte avbryta konfigurationstjänster på annat sätt förutom om detta föreskrivs av lagstiftning som tillämpas i staten/landet/provinsen och om sådan kan varieras genom avtal, lokala förslag och/eller annulleringsregler som finns tillgängliga på landssidan för kundens inköp på dell.com.

Dell kan säga upp konfigurationstjänsterna, inklusive en pågående konfigurationstjänst, när som helst under giltighetstiden för denna konfigurationstjänst av någon av följande orsaker:

- Kunden har inte betalat hela priset för konfigurationstjänsten i enlighet med fakturavillkoren; eller
- Kunden inte efterföljer villkoren som anges i detta tjänsteavtal.

Om Dell säger upp konfigurationstjänsten får kunden en skriftlig bekräftelse på tjänstens upphörande skickat till kundens fakturaadress. Meddelandet inkluderar orsaken till uppsägningen och datumet då uppsägningen träder i kraft, vilket inte är mindre än tio (10) dagar från det datum då Dell skickar meddelandet om uppsägning till kunden, såvida inte lokal lagstiftning kräver andra uppsägningsvillkor som inte kan modifieras i avtal. OM DELL SÄGER UPP DENNA TJÄNST I ENLIGHET MED DENNA PARAGRAF SKA KUNDEN INTE VARA BERÄTTIGAD TILL NÅGON ÅTERBETALNING AV AVGIFTER SOM BETALATS ELLER SOM FÖRFALLIT TILL BETALNING TILL DELL.

Tredjemansprodukter. "Tredjemansprodukter" avser all maskinvara, delar för Konfigurationstjänsten (enligt definition i bilaga 4), programvara eller andra materiella eller immateriella material (som antingen tillhandahålls Dell av Kunden eller upphandlas av Dell på uppdrag av Kunden) som används av Dell i samband med Konfigurationstjänsterna. Kunden garanterar Dell att hen har erhållit alla licenser, tillstånd, certifikat och godkännanden som krävs för att bevilja Dell och Dells partner, enligt beskrivningen ovan även deras respektive underleverantörer och anställda, rätt och licens att få tillgång till, kopiera, distribuera, använda och/eller ändra (inklusive skapa härledda verk) och/eller installera Tredjemansprodukterna utan intrång i eller att kränka äganderätt och licensrättigheter (inklusive patent och upphovsrätt) för leverantörer eller ägare till sådana Tredjemansprodukter. FÖRUTOM VAD SOM GODKÄNNES SKRIFTLIGEN MELLAN KUNDEN OCH DELL, FRÅNSÄGER SIG DELL HÄRMED ALLA GARANTIER, UTTRYCKLIGA ELLER UNDERFÖRSTÅDDA, AVSEENDE TREDJEMANSPRODUKTER. Tredjemansprodukter ska uttryckligen omfattas av villkor mellan den Tredje mannen och Kunden. DELL FRÅNSÄGER SIG HÄRMED ALLT ANSVAR FÖR EVENTUELL PÅVERKAN SOM KONFIGURATIONSTJÄNSTERNA KAN HA PÅ NÅGRA GARANTIER FÖR TREDJEMANSPRODUKTER. I den utsträckning det är tillåtet enligt gällande nationella lagar ska Dell inte ha något ansvar för tredjemansprodukter och Kunden ska enbart tala med tredjemansleverantören om eventuella skador eller ansvar med avseende på tillhandahållandet av sådana Tredjemansprodukter.



Ingen personligt identifierbar information. Tredjemansprodukter, inklusive men inte begränsat till avbildningar, program och dokumentation som skickats till Dell får inte innehålla någon Personligt identifierbar information. 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 -förordningar. Kunden garanterar att alla Tredjemansprodukter som Kunden ställer till Dells förfogande för att användas av Dell vid tillhandahållandet av Konfigurationstjänsterna 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.**

Export. Kunden försäkrar och framhåller att Tredjemansprodukter, inklusive men inte begränsat till programvara som inkluderas på en avbildning som skickats till Dell i samband med Konfigurationstjänsten för avbildning, inte innehåller någon begränsad teknik (dvs. kryptering) eller, om de innehåller begränsad teknik, att Tredjepartprodukterna får exporteras av Dell till valfritt land (utöver dem som är föremål för handelsembargo under gällande exportlagar) utan exportlicens. Dell ansvarar inte för att avgöra huruvida kundens intyg och garantier är äkta vad gäller befintliga exportlicenser eller rätten att exportera Tredjemansprodukter utan licens. Kundens exportcertifikat måste stödja tillämpliga regionala och lokala lagar, förordningar och krav (till exempel fysisk signatur i förhållande till elektronisk signatur). Utöver ovanstående garantier kan ett separat undertecknat exportcertifikat krävas för alla konfigurationstjänster för avbildning ("Certifikat för exportefterlevnad för avbildningen"). I vissa länder kan exportcertifikat krävas i samband med andra konfigurationstjänster (t.ex. konfigurationstjänster för inventarier, maskinvaror och programvaror). Eventuella nödvändiga exportcertifikat måste vara ifyllda, undertecknade och returnerade till Dell innan de tillämpliga konfigurationstjänsterna implementeras av Dell. Om Dell måste erhålla en exportlicens för Tredjemansprodukter för att leverera Konfigurationstjänsten godkänner Kunden härmed att förse Dell kostnadsfritt med all rimlig hjälp som Dell kräver för att erhålla sådan exportlicens.

Ansvarsskydd från kund. Kunden skall försvara, skydda och hålla Dell skadelöst för krav från något tredjemanskrav eller några tredjemansåtgärder som härrör från (a) underlåtenhet av Kunden att erhålla lämplig licens, immateriella rättigheter eller andra tillstånd, regleringscertifikat eller -godkännanden associerade med Tredjemansprodukter, så väl som programvaror och material som har anvisats eller begärts av Kunden att installeras eller integreras som en del av Konfigurationstjänsten, 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.

Meddelande och ansvarsfriskrivning för tekniska specifikationer. Kunden är ansvarig för att fastställa kundens tekniska specifikationer för konfigurationstjänsten och, i tillämpliga fall, för att säkerställa att dessa tekniska specifikationer är korrekt dokumenterade till Dell i ett verifierat och godkänt "Formulär med tekniska specifikationer". Kunden bekräftar att konfigurationstjänsterna är kundens val. Dell har rätt att återropa formuläret med tekniska specifikationer. Dell är inte ansvarigt för ansvar eller skador som uppkommer från tillhandahållandet av konfigurationstjänster i enlighet med den tekniska specifikationen. Om Dell är av den rimliga uppfattningen att den föreslagna konfigurationstjänsten inte är tekniskt möjlig förbehåller sig Dell rätten att vägra att gå vidare med tillhandahållandet av konfigurationstjänsten. Dell garanterar inte att Konfigurationstjänsten som tillhandahålls Kunden kommer att uppfylla alla Kundens krav eftersom Dell är beroende av Tredjemansprodukter och hjälp från Kunden eller tredjeparter.

Ändringshantering. För tilläggsarbete som inte är specificerat i projektet för konfigurationstjänsten eller respektive formulär med tekniska specifikationer som har uppstått från: (i) en ändringsbegäran av innehållet i projektet för konfigurationstjänsten, (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 ändringen i tidsplaneringen 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.



Överlåtelse av tjänst. Kunden får inte överföra Konfigurationstjänsten eller några rättigheter som tilldelats Kunden enligt denna Tjänstebeskrivning till en tredje man.

Konfigurationstjänsters tillgänglighet. Dessa konfigurationstjänster kanske inte finns tillgängliga på alla platser. OFI-tjänsten (Online First Article) finns inte tillgänglig i alla geografiska områden. Inventariemärkning och -rapportering finns även tillgänglig på utvald kringutrustning (t.ex. bildskärmar, skrivare och rack) i regionerna Amerika, Europa, Mellanöstern och Afrika. Konfigurationstjänster är tillgängliga på Dell Precision, Dell OptiPlex, Dell Latitude, bärbara Dell XPS-datorer och Dell PowerEdge-system.



Ytterligare villkor

Denna tjänstebeskrivning gäller för dig, kunden ("du" eller "kunden"), och den Dell-enhet som anges på din faktura över köpet av denna tjänst. Denna tjänst tillhandahålls och styrs enligt det separat undertecknade huvudtjänsteavtalet mellan Kunden och Dell som uttryckligen tillåter försäljning av Tjänsten. 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 Dell-tjänster	
	Kunder som köper Dell-tjänster direkt av Dell	Kunder som köper Dell-tjänster via en godkänd Dell-återförsäljare
USA	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (engelska) www.dell.ca/conditions (kanadensisk franska)	www.dell.ca/terms (engelska) www.dell.ca/conditions (kanadensisk franska)
Latinamerika och Karibien	Lokal landsspecifik www.dell.com webbplats eller www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Lokal landsspecifik www.dell.com webbplats eller www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asien, Stillahavsområdet, Japan	Lokal landsspecifik www.dell.com webbplats eller www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Tjänstebeskrivningar och andra tjänstedokument från Dell som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dell, utan bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Det leder till att alla referenser till kunden i tjänstebeskrivningen och i andra tjänstedokument från Dell i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell ska tolkas som en referens till Dell som leverantör av tjänsten i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dell när det gäller tjänsten som beskrivs här. 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.
Europa, Mellanöstern och Afrika	Lokal landsspecifik www.dell.com webbplats eller www.dell.com/servicedescriptions/global .* Kunder i Frankrike, Tyskland och Storbritannien kan dessutom välja en av webbadresserna nedan: Frankrike: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Tyskland: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Storbritannien: www.dell.co.uk/terms	Tjänstebeskrivningar och andra tjänstedokument från Dell som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dell, utan bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Det leder till att alla referenser till kunden i tjänstebeskrivningen och i andra tjänstedokument från Dell i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell ska tolkas som en referens till Dell som leverantör av tjänsten i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dell när det gäller tjänsten som beskrivs här. 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.

* En Kund kan nå sin lokala www.dell.com-webbplats genom att gå in på www.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 <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Oaktat dessa huvudserviceavtal, i händelse av en olöslig konflikt mellan de åtgärder som anges i denna tjänstebeskrivning och de som anges i standardkundavtalet, samtycker kunden härmed till att de åtgärder som anges i denna tjänstebeskrivning, och som avtalats efter gällande standardkundavtal, ska gälla. Om något villkor i denna tjänstebeskrivning står i strid med något villkor i avtalet är det villkoret i tjänstebeskrivningen som gäller, men bara när det gäller den specifika motstridigheten och det ska inte tolkas eller anses på så sätt att det ersätter andra villkor i avtalet som inte uttryckligen står i strid med tjänstebeskrivningen.



Kunden godkänner också att om denna tjänst förnyas, ändras, utökas eller fortsätter användas utöver den första perioden lyder den under den då gällande tjänstbeskrivningen tillgänglig för granskning på www.dell.com/servicedescriptions/global.

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 Dells webbplats i samband med ditt köp, eller när du använder Dell-programvara, 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 signera ett beställningsformulär.

© Dell Technologies 2021. 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.

Microsofts varumärken, t.ex. "Azure, Intune, Microsoft och Windows", är varumärken som tillhör Microsoft-företagsgruppen.



Bilaga 1

Konfigurationstjänster för avbildning

Översikt av Tjänsten

Konfigurationstjänst för programvaruavbildning (eller "Konfigurationstjänst(er) för avbildning") är ett bekvämt och effektivt sätt för en Kund att anpassa en uppsättning med associerade programvaror och inställningar med deras Operativsystem ("Avbildning") i samband med köpet av nya Dell-system som omfattas. Dells Konfigurationstjänster validerar och testar Kundens avbildning samt laddar avbildningen under tillverkningsprocessen, vilket gör det möjligt att tillämpa Kundens Avbildning på Kundens Dell-system som omfattas allt eftersom de tillverkas.

Förfaranden som tjänsten omfattar samt Dells ansvarsområden

Förfarandet för varje projekt för konfigurationstjänster som innefattar konfigurationstjänsten för avbildning är som följer:

Projektstart

- Projektledaren för konfigurationstjänsten eller en Dell-försäljare samarbetar med kunden för att dokumentera och innefatta kundens tekniska krav i formuläret med tekniska specifikationer.
- Kunden validerar korrektheten och verifierar kraven genom att godkänna och returnera formuläret med tekniska specifikationer till Dell.
- Kunden granskar, godkänner och returnerar Formuläret för exportefterlevnad till Dell vilket intygar att Avbildningen som skickats från Kunden kan exporteras av Dell utanför det land varifrån Avbildningen skickas till Dell. Exportcertifiering krävs vid den inledande konfigurationen av projektet för Konfigurationstjänster.
- Kunden tillhandahåller avbildningen till Dell. Avbildningen kan skickas till Dell via Dell File Transfer Application (FTA), Dell Image Assist eller genom att skicka DVD/USB-mediet eller hårddisken per post.
- Kunden samtycker till en granskningsprocess på två arbetsdagar vid användning av OFA-tjänsten; Kunden kommer att ha en säker inloggning som löper ut den andra dagen kl. 23.59 (kundens lokala tid).

Projektutveckling

- I tillämpliga fall utvecklar ingenjören för konfigurationstjänsten projektet för konfigurationstjänsten för att möjliggöra laddning i fabriken av kundens avbildning och för att ställa in de kundanpassningar som kunden kräver.
- Avbildningen valideras och testas som en del av Dells tillverkningsprocesser, vilket garanterar att kundens avbildning laddas korrekt under det inledande systembygget i tillverkningen.

Projektslutförande

- Tillverkningsprocesserna garanterar att din avbildning replikeras så som den skickades till Dell. Om anpassad avbildning köps rekommenderas Kunden varmt att beställa en utvärderingsenhet för inspektion eller att logga in via Dells OFA-tjänst och bekräfta att Avbildningen är helt testad och validerad i Kundens miljö innan den används för volymbeställningar.
- Projektet är klart för volymbeställningar.



Kundens ansvar. Innan en Avbildning skickas in till Dell ska kunden

- Behålla en kopia av avbildningen. DELL HAR INTE NÅGOT ANSVAR FÖR FÖRLUST ELLER ÅTERHÄMTNING AV DATA ELLER PROGRAM ELLER NÅGON AVBILDNING ELLER NÅGON MASKINVARUPLATTFORM SOM OMFATTAS.
- Skapa, testa och verifiera att avbildningen fungerar i enlighet med kundens behov på de maskinvaruplattformar som omfattas som kommer att köpas.
- I tillämpliga fall måste Avbildningen innehålla alla drivrutiner som krävs för att stödja maskinvaran som finns dokumenterad i formuläret med Tekniska specifikationer. För dynamiska Avbildningar som nyttjar Dell Image Assist eller anpassade aktivitetssekvenser för start på fabriken kräver avbildning inte fullständig drivrutinssupport.
- Verifiera att avbildningen inte innehåller Personligt identifierbar information.
- I aktuella fall kompletterar Kunden, validerar korrektheten och verifierar kraven genom att godkänna och returnera formuläret med Tekniska specifikationer till Dell.
- Meddela Dell om du ansöker om att använda Dells OFA-tjänst för att godkänna din konfiguration. Kunden samtycker till en granskningsprocess på två arbetsdagar. Kundens inloggningsinformation löper ut den andra dagen kl. 23.59 (kundens lokala tid). Under den inledande utvecklingen av projektet för konfigurationstjänsterna, fylla i certifikatet för exportefterlevnad för avbildningen vilket intygar att avbildningen som skickas in av kunden kan exporteras av Dell utanför det land där avbildningen skickas till Dell.
- Tillhandahålla produktnyckeln för operativsystemet om operativsystemet inte är Dell OEM.
- I tillämpliga fall, säkerställa att konfigurationstjänsten för avbildning uppfyller kundens behov genom att beställa eller använda Dells OFA-tjänst för granskning av konfigurationen.
- Godkänna avbildningen.

Krav för tjänsten:

- Avbildningar måste tillhandahållas i det WIM-format (Windows Imaging File Format) som skapas med hjälp av Dell Image Assist eller Microsofts verktyg. Stäm av med projektledaren för konfigurationstjänster om möjligheten att använda andra avbildningsverktyg. Kunden är ansvarig för valet och licensieringen av kundens avbildningsverktyg.
- Konfigurationstjänster för avbildning är tillgängliga för Avbildningar som har skapats med de vanliga operativsystemen (t.ex. utvalda Microsoft Windows-operativsystem och vissa Linux-varianter som inte är avsedda för konsumenter). Stäm av med projektledaren för konfigurationstjänster om möjligheten att använda andra operativsystem.
- Avbildningar måste valideras på maskinvaruplattformar som omfattas för den konfiguration som kommer att köpas. Om Kunden inte har tillgång till den specificerade plattformen/konfigurationen av maskinvaran som omfattas måste Kunden köpa ett utvecklingsystem som ska användas för att bygga och testa Avbildningen.

Följande ingår inte i konfigurationstjänsten för avbildning:

- Tillhandahållande eller licensiering av någon tredjemansprogramvara, några operativsystem eller andra komponenter som finns i en Avbildning
- Fysisk installation av maskin- eller programvara som inte är relaterad till konfigurationstjänsten för avbildning.
- Skapandet av en avbildning.
- Felsökning och teknisk support för skapandet av en avbildning.
- Test av kundspecifik program- eller maskinvara för kompatibilitet med avbildningen.
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebilaga.



Tillval för konfigurationstjänsten för avbildning

Återställningsmedium för CD/DVD/USB-avbildning. Denna konfigurationstjänst för avbildning erbjuder ett bekvämt och effektivt sätt att erhålla en kopia av slutliga produkten av kundavbildningen som för närvarande installeras på nya Dell-system som omfattas. Denna tjänst kan endast köpas i samband med ett projekt för konfigurationstjänster som innefattar en konfigurationstjänst med avbildningstjänst. Cc/dvd/USB-återställningsmedier gör att Kunden kan återställa ett Dell-system som omfattas till dess ursprungliga leveranstillstånd i sin anläggning. Återställningsmediet för avbildningen kan endast användas för att återställa avbilder på Dell-system som omfattas som Dell tillhandahöll konfigurationstjänsten för avbildningen för. ÅTERSTÄLLNINGSAVBILDNINGEN KOMMER INTE ATT ÅTERSTÄLLA ANVÄNDARDATA, DELLS VERKTYGSPARTITION ELLER UPPDATERAS SÅ ATT DEN INKLUDERA ANDRA ÄNDRINGAR ELLER MODIFIERINGAR SOM GJORTS TILL EN AVBILDNING EFTER DET ATT ÅTERSTÄLLNINGSAVBILDNINGEN LEVERERATS TILL KUNDEN. CD/DVD/USB-återställningsmedia för avbildningen på cd/dvd kanske inte finns tillgänglig för alla operativsystem (t.ex. Linux), kontakta din projektledare för information om tillgängligheten av återställningsmedia.

Dell System Restore

Med Konfigurationstjänsten för avbildning (tillval) kan du återbygga ett system från en dold partition på hårddisken när en kundanpassad Avbildning har lästs in av Dell på fabriken. Tjänsten återställer endast avbildningar på vissa klientsystem från Dell (Dell Precision, Dell OptiPlex och Dell Latitude) från en avbildning som lagras på en dold partition på datorns lokala hårddisk.

Dell System Restores meny och skärmar finns bara på engelska. Tjänsten kan bara köpas i samband med ett Projekt för konfigurationstjänster som innefattar en Konfigurationstjänst för avbildning. Tjänsten för avbildningsåterställning är begränsad till specifikationerna för avbildningen. Eventuella data och funktioner som inte specifikt ingår i avbildningen vid tillverkningstillfället kommer inte att återställas, t.ex. användardata, Dells verktygspartition eller andra ändringar som har gjorts av en avbildning efter att systemet har levererats till Kunden. Om den dolda partitionen har skadats, det är fel på hårddisken eller om hårddisken har bytts ut krävs en annan återställningslösning. Dell System Restore fungerar med Microsoft Windows-avbildningar. Kontakta projektledaren för Konfigurationstjänster för mer specifika behov.

Andra Dell-tjänster för avbildning

Kontakta projektledaren för konfigurationstjänster för information om andra av Dells konfigurationstjänster för avbildning (t.ex. Dell Image Assist, Microsoft® Configuration Manager, Microsoft® Deployment Toolkit, VMware Workspace ONE®).



Bilaga 2

Konfigurationstjänster för inventariemärkning

Översikt av Tjänsten

Konfigurationstjänsterna för inventariemärkning ("Konfigurationstjänst(er) för inventariemärkning") erbjuder ett bekvämt och effektivt sätt för kundlevererade eller Dell-genererade tillgångstaggar att placeras på nya Dell-system som omfattas när de tillverkas, så väl som att erbjuda möjlighet för extern märkning av lådor med system/plattformar (t.ex. transportlådor och lastpallar). Om kunden så önskar kan denna tjänst även inkludera möjligheten att programmera systemets CMOS-minne så att det inkluderar inventariemärkningen från kundens system vid tillverkningsprocessen.

Förfaranden som tjänsten omfattar samt Dells ansvarsområden

Förfarandet för varje projekt för konfigurationstjänster som innefattar konfigurationstjänsten för inventariemärkning är som följer:

Projektstart

- I tillämpliga fall samarbetar projektledaren för konfigurationstjänster eller en Dell-försäljare med kunden för att dokumentera och innefatta kundens tekniska krav i formuläret med tekniska specifikationer.
- Placeringen av tillgångstaggen på systemet och/eller kringutrustning, så väl som nödvändiga datafält, fastställs i formuläret med tekniska specifikationer.
 - Placeringen av tillgångstaggen varierar efter maskinvaruplattform och typ av inventarieetikett. Kontakta din försäljningsrepörepresentant från Dell eller projektledaren för konfigurationstjänsten för information om alternativ för placeringen av tillgångstaggen.
- I tillämpliga fall validerar kunden korrektheten och verifierar kraven genom att godkänna och returnera formuläret med tekniska specifikationer till Dell.
- Kunden tillhandahåller Dell vid behov kommissionsprodukterna från tredje man (dvs. tillgångstaggarna).

Projektutveckling

- Om tillämpligt utvecklar ingenjören för konfigurationstjänsten tillgångstaggar eller anpassar CMOS enligt dokumentationen i formuläret med tekniska specifikationer.
- Konfigurationstjänsten för inventariemärkning testas i tillverkningsprocessen.

Projektslutförande

- Kunden rekommenderas att beställa en utvärderingsenhet för att validera och inspektera att tjänsten för tillgångstaggar uppfyller kundens krav.
- Projektet är klart för volymbeställningar.

Kundens ansvar. Kunden ska:

- Ge all nödvändig information för att fylla i tillgångstaggen, inklusive men inte begränsat till kundens intervall för inventarier, om Dell genererar tillgångstaggen.
- I tillämpliga fall, fylla i, bekräfta riktigheten av, godkänna och returnera formuläret med tekniska specifikationer.
- I tillämpliga fall, säkerställa att placeringen av tillgångstaggen, så väl som nödvändiga datafält, har angetts i formuläret med tekniska specifikationer.
- I tillämpliga fall, ge allt rimligt stöd till Dells begäran för att skaffa de exportlicenser som krävs för att utföra konfigurationstjänsterna.



- Överväga att beställa en utvärderingsenhet för att säkerställa att tjänsterna för inventariemärkning uppfyller kundens krav
- Hjälp i aktuella fall Dells inköpare att erbjuda de nödvändiga volymerna av kommissionerade (kundägda) tredjemansprodukter till Dell för att effektuera beställningarna på Dell-system som stöds.

Krav för konfigurationstjänster för inventariemärkning:

- Dell-genererade tillgångstaggar trycks med svart bläck. Färgtryck är inte tillgängligt. Följande Dell-genererade tillgångstaggar finns tillgängliga:

Nord- och Sydamerika:

1. Stora etiketter i storleken 5 x 5 tum på matt vitt papper för användning på utsidan av en systemförpackning.
2. Medelstora etiketter i storleken 1,5 x 3 tum på matt platinapolyester för användning på system och kringutrustning.
3. Små etiketter i storleken 1 x 2 tum på glättad vit polyester för användning på system och kringutrustning.

Europa, Mellanöstern och Afrika:

1. Stora etiketter i storleken 127 x 80 mm på matt vitt papper för användning på utsidan av en systemförpackning.
2. Medelstora etiketter i storleken 70 x 38 mm på matt platinapolyester för användning på system och kringutrustning.
3. Små etiketter i storleken 50 x 25 mm på glättad vit polyester för användning på system och kringutrustning.

Asien, Stillahavsområdet, Japan (APJ):

1. Stora etiketter i storleken 3 x 5 tum på glättad vit polyester för användning på utsidan av en systemförpackning.
2. Medelstora etiketter i storleken 1,5 x 2 tum och anpassade i storleken 2 x 3 tum på glättad vit polyester för användning på system och kringutrustning.
3. Små etiketter i storleken 1 x 2 tum på glättade vita polyesteretiketter för användning på system och kringutrustning.

Kina:

1. Stora etiketter i storleken 76,2 x 50,0 mm på glättad vit polyester för användning på utsidan av en systemförpackning.
2. Medelstora etiketter i storleken 76,2 x 38,1 mm på glättad vit polyester för användning på system och kringutrustning.
3. Små etiketter i storleken 50,8 x 25,4 mm på glättad vit polyester för användning på system och kringutrustning.

- Kundlevererade etiketter (konsignerade) måste vara förtryckta och perforerade för avskiljande av enstaka etiketter och i vissa regioner (t.ex. EMEA och APJ) inkludera en streckkod. Projektledaren för konfigurationstjänsten kan upplysa om vilka lokala krav och begränsningar som gäller för kundlevererade tillgångstaggar.

Ingår ej i inventariemärkningstjänster:

- Tillhandahållande och licensiering av tredjemansprogramvara.
- Fysisk installation av någon maskin- eller programvara som inte är relevanta för inventariemärkningstjänsten.
- Tryckning av tillgångstaggar på kundlevererat etikettmaterial.
- Andra aktiviteter än de som anges i denna tjänstebilaga.



Bilaga 3

Konfigurationstjänsten för inventarierapportering

Översikt av Tjänsten

Konfigurationstjänsten för inventarierapportering erbjuder en bekväm och effektiv metod för kunden att få regelbundna rapporter med system- och beställningsinformation. Rapporterna skickas till Kunden som bestämmer hur ofta det ska ske (varje dag, vecka eller månad) som antingen en kommaavgränsad textfil eller ett Microsoft® Excel-kalkylblad.

Förfaranden som tjänsten omfattar samt Dells ansvarsområden

Förfarandet för varje projekt för konfigurationstjänster som innefattar konfigurationstjänsten för inventarierapportering är som följer:

Projektstart

- Projektledaren för konfigurationstjänsten eller en Dell-försäljare samarbetar med kunden för att dokumentera och innefatta kundens tekniska krav i formuläret med tekniska specifikationer.
- Kunden validerar korrektheten och verifierar kraven genom att godkänna och returnera formuläret med tekniska specifikationer till Dell.

Projektutveckling

- Ingenjören för konfigurationstjänsten utvecklar rapporten enligt dokumentationen i formuläret med tekniska specifikationer.

Projektslutförande

- Projektet är klart för volymbeställningar.

Kundens ansvar. Kunden ska:

- Tillhandahålla en e-postadress för rapportleverans.
- I tillämpliga fall, fylla i, bekräfta riktigheten av, godkänna och returnera formuläret med tekniska specifikationer.
- I tillämpliga fall, ge allt rimligt stöd till Dells begäran för att skaffa de exportlicenser som krävs för att utföra tjänsterna.
- Säkerställa att tjänsten för inventarierapportering uppfyller kundens krav.

Krav för tjänsten:

- Kunden kommer att antingen få tomma inventarierapporter eller inte få inventarierapporter om inga system har beställts under rapporteringsperioden.
- Vissa rapportdatafält finns inte för alla system och tillbehör. Projektledaren för konfigurationstjänsten kan upplysa om vilka rapportfält som finns tillgängliga efter system- och kringutrustningstyp.

Ingår inte i inventarierapporteringstjänster:

- Tillhandahållande och licensiering av tredjemansprogramvara.
- Fysisk installation av eventuell maskin- eller programvara.
- Skriva ut tillångstaggar och andra aktiviteter än de som anges i denna tjänstebilaga.



Bilaga 4

Konfigurationstjänster –Maskinvarukonfiguration

Översikt av Tjänsten

Konfigurationstjänsten för maskinvarukonfiguration erbjuder ett bekvämt och effektivt sätt för en kund att få viss icke-standardiserad maskinvara ("Konfigurationstjänstdelar") installerad på Dell-system som omfattas under tillverkningsprocessen för de nya Dell-systemen som omfattas ("maskinvarukonfigurationstjänst(er)"). Tjänsten kan även innefatta tjänster för utbyte av konfigurationstjänstdelar* som innebär att kunden kan erhålla utbyte av konfigurationstjänstdelar som införskaffades och installerades av Dell på kundens Dell-system som omfattas under det inledande systembygget i tillverkningen.

*Tillgängligheten av tjänsten för utbyte av konfigurationstjänstdelar varierar efter geografisk region, projektledaren för konfigurationstjänsten kan upplysa om regionala begränsningar/variationer.

Förfaranden som tjänsten omfattar samt Dells ansvarsområden

Förfarandet för igångsättande av varje projekt för konfigurationstjänster som innefattar tjänsten för maskinvarukonfiguration är som följer:

Projektstart

- Projektledaren för konfigurationstjänsten eller en Dell-försäljare kontaktar kunden för att dokumentera och innefatta kundens tekniska krav i formuläret med tekniska specifikationer.
- Kunden validerar korrektheten och verifierar kraven genom att godkänna och returnera formuläret med tekniska specifikationer till Dell.
- Kunden samtycker till en granskningsprocess under två arbetsdagar vid användning av OFA-tjänsten; Kunden kommer att ha en säker kundinloggning som löper ut den andra dagen kl. 23.59 (kundens lokala tid).
- Dell införskaffar konfigurationstjänstdelar eller så kan kunden tillhandahålla sådana delar till Dell.
- Projektledaren för konfigurationstjänsten samarbetar med Dells interna team, eller med kunden, för att etablera en inventarieprocess för konfigurationstjänstdelarna.
- I tillämpliga fall, tillhandahåller kunden regleringscertifikatskrav för konfigurationstjänstdelar (t.ex. företaget som levererar konfigurationstjänstdelar skickar regleringscertifikatet till kunden som skickar det till Dell).

Projektutveckling

- Dell genomför ett tillverkningstest för att kontrollera att instruktionerna och skripten möjliggör fabriksintegreringen av konfigurationstjänstdelarna och att tillhörande drivrutiner fungerar i enlighet med formuläret med tekniska specifikationer.

Projektslutförande

- Det rekommenderas att kunden beställer en utvärderingsenhet för inspektion, eller använder OFI-tjänsten (Online First Article), för att granska och godkänna konfigurationen.
- Kundens godkännande att konfigurationstjänstdelarna fungerar som avsett krävs. **DELL ANSVARAR INTE FÖR FÖRLUST ELLER ÅTERSTÄLLNING AV DATA ELLER PROGRAM PÅ NÅGRA KUNDSYSTEM.**
- Projektet är klart för volymbeställningar.



Kundens ansvar. Kunden ska:

- Förse Dell med tillräckligt många konfigurationstjänstdelar (och tillhörande programvarulicenser, om tillämpligt) för att Dell ska kunna initiera projektet för konfigurationstjänsten inklusive eventuella drivrutiner som krävs för att konfigurationstjänstdelarna ska fungera korrekt.
- Certifiera att konfigurationstjänstdelarna som tillhandahålls av kunden inte innehåller någon personligt identifierbar information och uppfyller gällande lokala regleringskrav och -certifikat.
- Fylla i, bekräfta riktigheten av, godkänna och returnera formuläret med tekniska specifikationer.
- I tillämpliga fall fylla i formuläret för exportefterlevnad vilket intygar att konfigurationstjänstdelarna kan exporteras av Dell utanför det land där avbildningen skickas till Dell.
- Ge allt rimligt stöd till Dells begäran för att skaffa de exportlicenser som krävs för att utföra konfigurationstjänsterna.
- Skapa, testa och bekräfta att konfigurationstjänstdelarna fungerar i enlighet med kundens behov på den konfiguration av Dell-system som omfattas som kommer att köpas. **DELL ANSVARAR INTE FÖR FÖRLUST ELLER ÅTERSTÄLLNING AV DATA ELLER PROGRAM PÅ NÅGRA KUNDSYSTEM**
- För konfigurationstjänstdelar som införskaffas av Kunden (kommissioneras): Samarbeta med Dell under hela projektet för att se till att lämpliga volymer av Konfigurationstjänstdelar levereras till Dell för att effektuera Kundens nya beställningar av Dell-system som omfattas. För Konfigurationstjänstdelar som införskaffas av Dell: Samarbeta med Dell under hela projektet genom att tillhandahålla enhetsprognoser varje kvartal och år för att upprätthålla god tillgång för nya kundbeställningar av Dell-system som omfattas och Kundens behov av utbyte av konfigurationstjänstdelar under tjänsten för utbyte av konfigurationstjänstdelar.
- Överväga att beställa en utvärderingsenhet för att säkerställa att konfigurationstjänsten för hårdvarukonfiguration uppfyller kundens krav.
- Verifiera att integreringen av konfigurationstjänstdelar uppfyller gällande regionala/lokala lagar, förordningar och krav. Projektledaren för konfigurationstjänsten kan upplysa om eventuella begränsningar.

Följande ingår inte i konfigurationstjänsten för maskinvarukonfiguration:

- Anpassning eller konfiguration av någon konfigurationstjänstdel som tillhandahålls av kunden eller införskaffas av Dell på uppdrag av kunden.
- Driftsduglighet (t.ex. prestanda och/eller kompatibilitet) hos någon konfigurationstjänstdel annat än att bekräfta att konfigurationstjänstdelarna är installerade enligt formuläret med teknisk specifikation.
- Skapande av maskinvarudrivrutiner.
- Felsökning och teknisk support specifikt för konfigurationstjänstdelar.
- Revision av eller teknisk ändring av Dell-system som omfattas för att anpassa dem till konfigurationstjänstdelarna.
- Test av konfigurationstjänstdelar för kompatibilitet med kundens konfiguration eller avbildning.
- Andra aktiviteter än de som anges i denna tjänstebilaga.

Tjänster och support för utbyte av konfigurationstjänstdelar

- Tjänsten för utbyte av konfigurationstjänstdelar är utformad att använda tjänsten för leverans nästa arbetsdag där sådan är tillgänglig, vid leverans av konfigurationstjänstdelar för utbyte till kunden. Leverans nästa arbetsdag är normalt tillgänglig om kunden gör sin beställning via telefon före kl. 16.00 i sin egen tidszon. Om beställningen görs efter kl. 16.00 skickas konfigurationstjänstdelen för utbyte nästa arbetsdag varvid kunden får den nästa arbetsdagen efter. **LEVERANS NÄSTA ARBETSDAG AV KONFIGURATIONSTJÄNSTDELAR GARANTERAS INTE.**



- Tjänsterna för utbyte av konfigurationstjänstdelar är begränsade till konfigurationstjänstdelar som är såväl införskaffade som installerade av Dell i ett Dell-system som omfattas vid den inledande systemtillverkningen med konfigurationstjänster för maskinvarukonfiguration. Konfigurationstjänstdelar som är införskaffade av Dell men INTE integrerade i produkten vid den inledande systemtillverkningen är INTE tillgängliga som en del av tjänsten för utbyte av konfigurationstjänstdelar.
- Vad som ingår och utesluts i tjänsten för utbyte av konfigurationstjänstdelar visas nedan. Dell förbehåller sig rätten att ändra och uppdatera listan över produkter som ingår/utesluts utan föregående meddelande.

Tjänster för utbyte av konfigurationstjänstdelar – Konfigurationstjänstdelar som ingår

Tjänster för utbyte av konfigurationstjänstdelar finns tillgängliga på följande CFI-delar:

Klient

- I/O-kort
- Interna kablar
- Tredje mans hårddiskar
- Tredje mans löstagbara hårddiskar
- Tredje mans optiska enheter
- Nätverkskort
- Kort (media, ljud, video, RAID)
- PCMCIA-kit

Enterprise

- I/O-kort
- Digiboards
- Nätverkskort
- Tredje mans hårddiskar
- Tredje mans optiska enheter (CDRW, DVD, CDROMS)
- Kort (media, ljud, video, RAID)

Tjänster för utbyte av konfigurationstjänstdelar – Konfigurationstjänstdelar som utesluts

Tjänster för utbyte av konfigurationstjänstdelar finns INTE tillgängliga på följande CFI-delar:

Klient

- Skrivare
- Skannrar
- Routrar
- Dokumentation
- Medier
- Säkerhetsanordningar (t.ex. lås, vajrar)
- Tredje mans bildskärmar, tangentbord, möss och högtalare
- Medföljande produkter (t.ex. handenheter, headset, dokumentation)
- Kommissionsmaskinvara/delar
- Programvara
- POS-maskinvara
- BIOS-inställning/konfiguration
- Inventariemärkning
- Auto RAID
- BIOS-logotyper

Enterprise

- Skrivare
- Skannrar
- Tredjeparts bryggor, routrar, hubbar, adaptrar och switchar
- Dokumentation
- Medier
- Säkerhetsanordningar (t.ex. lås, vajrar)
- Tredje mans bildskärmar, tangentbord, möss och högtalare
- Medföljande produkter (t.ex. handenheter, headset, dokumentation)
- Kommissionsmaskinvara/delar
- Programvara
- POS-maskinvara
- BIOS-inställning/konfiguration
- Inventariemärkning
- Auto RAID
- BIOS-logotyper



Process för utbyte av konfigurationstjänstdelar

Leverans av konfigurationstjänstdelarna fastställs av Dell efter det att kunden och Dells tekniska support har felsökt Dell-systemet som omfattas inom rimliga gränser. Om teknikern lokaliserar felet till en konfigurationstjänstdel skickas en utbytesbeställning till kunden enligt avsnittet Service och support för utbyte av konfigurationstjänstdelar ovan. Mer information om Dells process för teknisk support finns på följande regionala webbplatser:

- 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: Kontakta projektledaren för Konfigurationstjänsten för information om möjligheten att byta ut konfigurationstjänstdelar (begränsade erbjudanden)

Konfigurationstjänster - Utbyte av konfigurationstjänstdelar jämfört med produktgaranti

Tjänsten för utbyte av konfigurationstjänstdelar är en mervärdesbaserad "utbytestjänst" som kompletterar Dells konfigurationstjänst för maskinvarukonfiguration; denna tjänst kompletterar även Dells garanti för Dell-system som omfattas genom att ge kunden en kontaktpunkt för att få konfigurationstjänstdelar utbytta. TJÄNSTEN FÖR UTBYTE AV KONFIGURATIONSTJÄNSTDELAR ÄR INTE EN GARANTI.

Konfigurationstjänster - Begränsningar i tjänsten för utbyte av konfigurationstjänstdelar

- Tjänsten för utbyte av konfigurationstjänstdelar är tillgänglig för konfigurationstjänstdelar som införskaffades och installerades på kundens Dell-system som omfattas under det inledande systembygget med konfigurationstjänsten för maskinvarukonfiguration. Om kunden köper icke bundna delar, eller köper efter den inledande försäljningen av systemet, återgår täckningen till tillverkarens garanti för sådan konfigurationstjänstdel.
- Tjänsten för utbyte av konfigurationstjänstdelar garanterar inte utbyte till en identisk del. Om tillgången på marknaden och/eller livslängden för en komponent påverkar tillgången av komponenten, skickar Dell en liknande komponent som eventuellt inte har exakt samma tillverkare och/eller artikelnummer. Utbytesdelar för konfigurationstjänstdelar kan vara nya eller reoverade där det tillåts enligt lokal lagstiftning.
- Täckningsperioden för tjänsten för utbyte av konfigurationstjänstdelar gäller under det inledande tjänstekontraktet för Dell-system som omfattas (maximalt 3 år eller i enlighet med lokal lagstiftning, om längre än 3 år).
- Ytterligare avgifter kan förekomma för vissa konfigurationstjänstdelar i vissa regioner. Projektledaren för konfigurationstjänsten kan upplysa om lokala krav och begränsningar.
- Arbete med konfigurationstjänstdelar kommer att utnyttja den ursprungliga tillverkarens garanti som gäller för kundens konfigurationstjänstdel, om tillämpligt.

Tjänster för BIOS-anpassning

Översikt av Tjänsten

Konfigurationstjänsterna för BIOS-anpassning erbjuder ett bekvämt och effektivt sätt för kunden att anpassa Dells standardinställningar för BIOS i nya Dell-system som omfattas när de tillverkas (t.ex. får kunden möjlighet att "frysa" versionen av Dells standard-BIOS till en viss version, eller marknadsföra sin företagslogotyp via BIOS-logotypen).



Förfaranden som tjänsten omfattar samt Dells ansvarsområden

Förfarandet för varje projekt för konfigurationstjänster som innefattar konfigurationstjänsten för BIOS-anpassningstjänster är som följer:

Projektstart

- Projektledaren för konfigurationstjänsten eller en Dell-försäljare samarbetar med kunden för att dokumentera och innefatta kundens tekniska krav i formuläret med tekniska specifikationer.
- Kunden validerar korrektheten och verifierar kraven genom att godkänna och returnera formuläret med tekniska specifikationer till Dell.
- Meddela Dell om du ansöker om att använda Dells OFA-tjänst för att godkänna din konfiguration.

Projektutveckling

- Ingenjören för konfigurationstjänsten utvecklar skript för att möjliggöra fabriksinställning av BIOS-anpassningarna.
- Processen för BIOS-anpassningarna testas under tillverkningsprocessen.

Projektslutförande

- Kunden rekommenderas varmt att beställa en utvärderingsenhet för inspektion eller att använda OFI-tjänsten (Online First Article) för att granska och godkänna konfigurationen samt godkänna att konfigurationstjänstens BIOS-anpassningstjänst fungerar som avsett och enligt Kundens krav.
- Projektet är klart för volymbeställningar.

Kundens ansvar

Kunden ska:

- Skapa, testa och verifiera att de begärda BIOS-anpassningarna fungerar enligt kundens krav på Dell-systemen som omfattas. **DELL ANSVARAR INTE FÖR FÖRLUST ELLER ÅTERSTÄLLNING AV DATA ELLER PROGRAM SOM RELATERAS TILL DE ANPASSADE BIOS-INSTÄLLNINGARNA.**
- Överväga att beställa en utvärderingsenhet för att säkerställa att de anpassade BIOS-inställningarna uppfyller kundens krav.
- Meddela Dell om du ansöker om att använda Dells OFA-tjänst för att godkänna din konfiguration. Kunden samtycker till en granskningsprocess på två arbetsdagar. Kundens inloggningsinformation löper ut den andra dagen kl. 23.59 (kundens lokala tid).
- Ge allt rimligt stöd till Dells begäran för att skaffa de exportlicenser som krävs för att utföra konfigurationstjänsten.
- Säkerställa, genom att skicka sitt varumärke och/eller logotyp till Dell att Dell och Dell-partners har fullständig behörighet och/eller beviljas en licens eller på annat sätt har rättighet att använda sådant varumärke och/eller logotyp enligt kundens krav.

Krav för tjänsten:

- Dell släpper obligatoriska BIOS-uppdateringar regelbundet. Obligatoriska BIOS-uppdateringar tillämpas på "frysta" BIOS. Kunden kan "återfrysa" BIOS-versionen vid en uppdaterad nivå.
- Vissa anpassade BIOS-inställningar finns inte på alla Dell-system som omfattas. Kunden bör rådgöra med projektledaren för konfigurationstjänster eller Dells försäljningsrepresentant om möjligheten för särskilda inställningar per systemtyp.



Detta ingår inte i konfigurationstjänsten för BIOS-anpassning:

- Tillhandahållande och licensiering av tredjemansprogramvara.
- Fysisk installation av någon maskin- eller programvara som inte är relevanta för konfigurationstjänsten för BIOS-anpassningstjänsten
- Skapande av anpassade BIOS-inställningar utanför Dells standardiserade BIOS-inställningar.
- Felsökning eller teknisk support för kundens utbildning med anpassade BIOS-inställningar.
- Test av kundspecifika program eller maskinvara med avseende på kompatibilitet med kundens utbildning och anpassade BIOS-inställningar.
- Andra aktiviteter än de som anges i denna tjänstebilaga.



Bilaga 5

Konfigurationstjänster – Programvarukonfigurationstjänster

Översikt av Tjänsten

Tjänster för programvarukonfiguration ("Tjänster för programvarukonfiguration") hjälper kunden med installationen av vissa programvaror eller ändringen av utvalda inställningar i operativsystemet i samband med köpet av nya Dell-system som omfattas. Processerna för Dells konfigurationstjänster validerar installationen av programvaran och inställningarna i operativsystemet i det av Dell på fabriken inlästa operativsystemet under tillverkningsprocessen så att Kundens programvaror och inställningar i operativsystemet i Kundens Dell-system som omfattas tillämpas allt eftersom de tillverkas.

Förfaranden som tjänsten omfattar samt Dells ansvarsområden

Förfarandet för varje projekt för konfigurationstjänster som inkluderar tjänsten för programvarukonfiguration är som följer:

Projektstart

- I tillämpliga fall samarbetar projektledaren för konfigurationstjänster eller en Dell-försäljare med kunden för att dokumentera och innefatta kundens tekniska krav i formuläret med tekniska specifikationer. I tillämpliga fall validerar kunden korrektheten och verifierar kraven genom att godkänna och returnera formuläret med tekniska specifikationer till Dell. Kunden samtycker till en granskningsprocess på två arbetsdagar vid användning av OFA-tjänsten. Kunden kommer att ha en säker kundinloggning som löper ut den andra dagen kl. 23.59 (Kundens lokala tid).

Projektutveckling

- I tillämpliga fall utvecklar ingenjören för konfigurationstjänsten projektet för konfigurationstjänsten för att möjliggöra laddning i fabriken av kundens programvara och göra de inställningar i operativsystemet som kunden kräver.

Projektslutförande

- Syftet med tillverkningsprocesserna är att hjälpa kunden att säkerställa att kundens programvara och inställningar i operativsystemet installeras i enlighet med tillverkarens specifikationer.
- Projektet är klart för volymbeställningar.

Kundens ansvar

Kunden ska:

- Skapa, testa och verifiera att programvaran och inställningarna i operativsystemet fungerar enligt kundens krav på de omfattade maskinvaruplattformar som kommer att köpas.
- I aktuella fall kompletterar Kunden, validerar korrektheten och verifierar kraven genom att godkänna och returnera formuläret med Tekniska specifikationer till Dell.
- Meddela Dell om du ansöker om att använda Dells OFA-tjänst för att godkänna din konfiguration. Kunden samtycker till en granskningsprocess på två arbetsdagar. Kundens inloggningsinformation löper ut den andra dagen kl. 23.59 (kundens lokala tid). Under den inledande utvecklingen av projektet för konfigurationstjänsterna, fylla i certifikatet för exportefterlevnad för avbildningen vilket intygar att avbildningen som skickas in av kunden kan exporteras av Dell utanför det land där avbildningen skickas till Dell.
- Tillhandahålla produktnyckeln för operativsystemet om operativsystemet inte är Dell OEM.



Krav för tjänsten:

- Programvaruinstallation är tillgängligt för system som skapas med Dells fabriksinstallerade operativsystem (t.ex. versioner av Microsoft Windows som inte är avsedda för konsumenter). Kunden måste stämma av med projektledaren för Konfigurationstjänster att det är möjligt att inkludera Kundens önskade operativsystem i Tjänsten.
- Tjänsten ska endast gälla Kundens begärda operativsysteminställningar för system som skapas med Microsoft Windows.

Detta ingår inte i Programkonfigurationstjänsterna:

- Test av programvara med avseende på kompatibilitet med systemet.
- Installation av programvara eller operativsystems-konfiguration på en av Kunden tillhandahållen avbildning.
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebilaga.



Bilaga 6

Konfigurationstjänster – standarkonfigurationstjänst

Översikt av Tjänsten

Kundens köp av standarkonfigurationstjänsterna ("Standardkonfigurationstjänster") tillhandahåller en metod att få Dell-system som omfattas konfigurerade med tjänsten som köpts av kunden utan att inrätta en formell projektbegäran och uppfylla kravet på minsta antal enheter. Dessa tjänster är förkonstruerade och kan tillämpas på kundens Dell-system som omfattas allt eftersom de tillverkas. Tillgängliga standardkonfigurationstjänster omfattar tillgångstagg, inventarierapport, BIOS-inställningar, hårddiskpartitionering, inställningar i operativsystemet och programinstallation.

Förfaranden som tjänsten omfattar samt Dells ansvarsområden

Vid beställning av en standardkonfigurationstjänst väljer kunden önskad tjänst från Dells webbplats. Dessutom kan en Dell-försäljare lägga till den önskade tjänsten till beställningen. Följande standardkonfigurationstjänster finns tillgängliga:

Standardiserad inventariemärkning

En etikett fästs på datorn med tryckt information om datorn, t.ex. servicenummer och modellnummer. Följande tillgångstagg finns tillgängliga:

- Grundläggande garanti – fält som inkluderas är: servicenummer, expresskod, beställningsnummer och Dells kontaktinformation för support
- ProSupport – fält som inkluderas är: servicenummer, expresskod, beställningsnummer och Dells kontaktinformation för ProSupport
- MAC-adress – fält som inkluderas är: servicenummer och MAC-adress
- Systeminformation – fält som inkluderas är: servicenummer, expresskod, modell, tillverkningsdatum, MAC-adress, processorhastighet, minne

Beställningsinformation – fält som inkluderas är: servicenummer, expresskod, beställningsnummer, tillverkningsdatum

STOP-märkning

Säkerhetsmärkning för utrustning som skyddas mot stöld genom det internationella registreringssystemet STOP som försvårar vidareförsäljning av stulen utrustning

Standardiserad inventarierapportering

Standardtjänsten för inventarierapportering genererar en fördefinierad rapport som innehåller system- och beställningsinformation. Rapporten tillhandahålls kunden i form av, till en början via mejl, ett kopplat Microsoft Excel kalkylblad (.XLS). Fält som inkluderas i inventarierapporten är: kontonummer, inventarienummer (i tillämpliga fall), chassibeskrivning, chassityp, företagsnamn, datornamn, processor, leveransadress 1, leveransadress 2, leveransadress 3, leveransstad, leveransstat, leveranspostnummer, leveransland, kundnamn, kundnummer, Dell-servicenummer, expresskod, hårddiskstorlek, installerat operativsystem, MAC-adress 1, MAC-adress 2, MAC-adress 3, tillverkningsdatum, minne, modell, beställningsnummer, inköpsnummer, processorhastighet, leveransdatum samt garantins giltighet 3 år, garantins giltighet 4 år eller garantins giltighet 5 år.



Systemkonfiguration – BIOS-inställningar

Följande BIOS-standardinställningar kan beställas (vissa inställningar kan inte beställas på vissa plattformar i vissa kombinationer):

- Återställning efter strömavbrott – Återställning efter strömavbrott fastställer vad som sker när strömmen återställs till systemet.
- Virtualisering – Aktiverar eller inaktiverar VMM (Virtual Machine Monitor) genom användning av ytterligare maskinvarufunktioner tack vare Intel Virtualization-teknik för direkt I/O.
- SpeedStep – Aktiverar eller inaktiverar Intels SpeedStep-funktion. Med SpeedStep kan processorn uppfylla omedelbara prestandabehov från åtgärderna som utförs och samtidigt minimera effektbehovet och värmeutvecklingen.
- Wake-On-LAN – Med detta alternativ kan datorn startas från att ha varit avstängd med en särskild LAN- signal.
- Bluetooth – Inaktivera den trådlösa Bluetooth-enheten. Standardinställningen är aktiverad.
- Boot Sequence – Med Boot Sequence fastställs vilken datalagringsenhet som används för att starta datorn. Datalagringsenheter omfattar hårddiskar, cd-skivor, dvd-skivor och USB-flashenheter.
- TPM Security – Gör att Trusted Platform Module aktiveras under självtestet. Standardinställningen är Disabled.
- NIC On W/PXE – Gör att datorn kan startas från en server eller ett nätverk innan operativsystemet startas från den lokala hårddisken.
- Fastboot – Snabbar upp startprocessen genom att hoppa över testalternativen under start.
- WiFi – Det här alternativet gör att WiFi-enheten kan inaktiveras. Standardinställningen är aktiverad.

Systemkonfiguration – Hårddiskpartitionering

Den primära hårddisken kan partitioneras i följande storlekar:

- 50 % primär partition
- 80 % primär partition
- 90 % primär partition

Systemkonfiguration – Programinstallation

Med Dells konfigurationstjänster kan programvaror installeras och valideras som en del av tillverkningsprocessen för Dell-system som omfattas. Följande programvaror är tillgängliga för fabriksinstallation:

- Computrace – en programvara som ständigt spårar och säkrar datorsystem. Datorer kan hanteras och säkras på distans för att säkerställa att efterlevnadsprocesser genomförs och tillämpas korrekt.

Systemkonfiguration – Inställningar i operativsystemet

Energiinställningarna för ett system kan ställas in på följande energischeman:

- Balanserad – på batteriström: systemet tonar ned bildskärmen efter 2 minuter, stänger av den efter 5 minuter, sätter systemet i strömsparkläge efter 15 minuter och ställer in bildskärmens intensitet på 20 %. Inkopplad: systemet tonar ned bildskärmen efter 5 minuter, stänger av den efter 10 minuter, sätter systemet i strömsparkläge efter 30 minuter och ställer in bildskärmens intensitet på 100 %.
- Energibesparing – på batteriström: systemet tonar ned bildskärmen efter 1 minut, stänger av den efter 2 minuter, sätter systemet i strömsparkläge efter 5 minuter och ställer in bildskärmens intensitet på 20 %. Inkopplad: systemet tonar ned bildskärmen efter 2 minuter, stänger av den efter 3 minuter, sätter systemet i strömsparkläge efter 10 minuter och ställer in bildskärmens intensitet på 100 %.



- Energispar – på batteriström: systemet tonar ned bildskärmen efter 1 minut, stänger av den efter 2 minuter, sätter systemet i strömsparläge efter 10 minuter och ställer in bildskärmens intensitet på 20 %. Inkopplad: systemet tonar ned bildskärmen efter 2 minuter, stänger av den efter 5 minuter, sätter systemet i strömsparläge efter 15 minuter och ställer in bildskärmens intensitet på 100 %.
- Högpresterande – på batteriström: systemet tonar ned bildskärmen efter 5 minuter, stänger av den efter 10 minuter, sätter aldrig systemet i strömsparläge och ställer in bildskärmens intensitet på 100 %. Inkopplad: systemet tonar ned bildskärmen efter 10 minuter, stänger av den efter 15 minuter, sätter aldrig systemet i strömsparläge och ställer in bildskärmens intensitet på 100 %.

Krav för tjänsten:

- Programvaruinstallation är tillgängligt för system som har satts samman på Dells fabrik med Microsoft Windows OEM Professional.
- Operativsysteminställningar är tillgängliga för system som skapas med Microsoft Windows.

Följande ingår inte i standardkonfigurationstjänsterna:

- Test av programvara med avseende på kompatibilitet med systemet.
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebilaga.



Bilaga 7

Konfigurationstjänster – Chrome-registrering

Översikt av Tjänsten

Chrome-registrering är endast tillgängligt via CFS. Alla enheter packas upp och registreras manuellt i kundens domän. Chrome OS uppdateras till den senaste kända versionen och enheten förbereds för leverans till Kunden.

Förfaranden som tjänsten omfattar samt Dells ansvarsområden

Förfarandet för varje projekt för Konfigurationstjänster som innefattar Företagsregistrering är som följer:

Projektstart

- I tillämpliga fall samarbetar projektledaren för konfigurationstjänster eller en Dell-försäljare med kunden för att dokumentera och innefatta kundens tekniska krav i formuläret med tekniska specifikationer. I tillämpliga fall validerar kunden korrektheten och verifierar kraven genom att godkänna och returnera formuläret med tekniska specifikationer till Dell. Kunden samtycker till en granskningsprocess på två arbetsdagar vid användning av OFA-tjänsten. Kunden kommer att ha en säker kundinloggning som löper ut den andra dagen kl. 23.59 (Kundens lokala tid).

Projektslutförande

- Syftet med tillverkningsprocesserna är att hjälpa kunden att säkerställa att kundens programvara och inställningar i operativsystemet installeras i enlighet med tillverkarens specifikationer.
- Projektet är klart för volymbeställningar.

Kundens ansvar:

Kunden ska

- bekräfta att en Google-domän och administrationskonsol har ordnats i företaget eller organisationen
- bekräfta att Kundens domänprofil är konfigurerad och redo för lansering
- tillhandahålla nödvändiga inloggningsuppgifter för autentisering av lanseringen:
 - Google-e-post (användarnamnet)
 - Lösenord
- I aktuella fall kompletterar Kunden, validerar korrektheten och verifierar kraven genom att godkänna och returnera formuläret med Tekniska specifikationer till Dell.
- Meddela Dell om du ansöker om att använda Dells OFA-tjänst för att godkänna din konfiguration. Kunden samtycker till en granskningsprocess på två arbetsdagar. Kundens inloggningsinformation löper ut den andra dagen kl. 23.59 (kundens lokala tid).

Detta ingår inte i tjänsterna för Registreringskonfiguration:

- Test av programvara med avseende på kompatibilitet med systemet.
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebilaga.
- Sökning efter OS-uppdateringar ingår under behandlingen, men efterföljande uppdateringar sker på plats hos Kunden



Bilaga 8

Konfigurationstjänster – Etablering på fabriken

Ger kunderna möjlighet att förinstallera sina systemhanteringsfiler på Dells fabrik för att minska tiden för etablering på plats.

Översikt av Tjänsten

Etablering av konfigurationstjänster hjälper Kunden att konfigurera ett rent Windows Professional-operativsystem med etableringsprogramvara från tredje man samt inlämning av det etableringspaket som krävs för att installera innehåll som Kunden står för via Dells standardiserade fabriksprocess. Programvara från tredje man ger Kunden möjlighet att automatiskt registrera tillgångar via en metod för att exportera program, uppdateringar och policyer till ett enda etableringspaket (PPKG) och de komponenter som behövs för att den fabriksbaserade etableringsprocessen ska minimera nedtiden för slutanvändaren och eliminera behovet av en stor mängd datatrafik från slutanvändarens plats.

Detta erbjudande gör det möjligt att skicka system direkt till Kundens slutanvändare och automatiskt registrera enheter i Kundens tredjemansprogramvara för att etablera systemen i Kundens miljö.

Dells Konfigurationstjänster validerar och testar Kundens etableringspaketfil samt läser in den under tillverkningsprocessen, vilket gör att Kundens innehåll kan installeras på Kundens Dell-system som omfattas allt eftersom de tillverkas.

Förfaranden som tjänsten omfattar samt Dells ansvarsområden

Förfarandet för varje projekt för Konfigurationstjänster som innefattar etablering är som följer:

Projektstart

- Projektledaren för Konfigurationstjänsten samarbetar med Kunden om att dokumentera och registrera Kundens tekniska krav i formuläret med Tekniska specifikationer.
- Kunden validerar dokumentet och verifierar kraven genom att godkänna och returnera dokumentet med Tekniska specifikationer till Dell.
- Kunden granskar, godkänner och returnerar Formuläret för exportefterlevnad till Dell och intygar därmed att etableringspaketet som Kunden har lämnat in får exporteras av Dell utanför det land varifrån etableringspaketet skickas till Dell. Exportcertifiering krävs vid den inledande konfigurationen av projektet för Konfigurationstjänster.
- Kunden överlämnar etableringspaketet till Dell. Etableringspaketet skickas till Dell via ett filöverföringsprogram.

Projektutveckling

- I tillämpliga fall utvecklar Konfigurationstjänstteknikern projektet i syfte att möjliggöra fabriksinläsning av Kundens etableringspaket med Kundens valda Windows Professional-alternativ (enligt ovan) och för att konfigurera de anpassningar som kunden har begärt.
- Etableringspaketet valideras och testas under Dells tillverkningsprocess, vilket garanterar att Kundens etableringspaket läses in korrekt under det inledande systembygget.

Projektslutförande

- Tillverkningsprocesserna garanterar att Kundens etableringspaket installeras så som det skickades till Dell.
- Projektet övergår till effektueringsstadiet.



Kundens ansvar.

Innan ett etableringspaket skickas till Dell ska kunden

- behålla en kopia av etableringspaketet och eventuella data eller program som användes i samband med utvecklingen och inlämningen av paketet. DELL HAR INTE NÅGOT ANSVAR FÖR FÖRLUST ELLER ÅTERSTÄLLNING AV DATA ELLER PROGRAM PÅ NÅGOT ETABLERINGSPAKET ELLER NÅGON MASKINVARUPLATTFORM SOM STÖDS.
- använda den externa etableringskonsolen för att skapa, testa och verifiera att etableringspaketet fungerar enligt Kundens behov på de maskinvaruplattformar som stöds och som kommer att köpas. Dell har inget ansvar för tillgängligheten eller prestanda hos den externa etableringskonsolen. Separata villkor från utgivaren av etableringsprogramvaran reglerar Kundens skyldigheter och rättigheter vad avser den externa etableringskonsolen.
- säkerställa att varje etableringspaket innehåller alla de program och policyer som krävs
- säkerställa att etableringspaketet inte innehåller personligt identifierbar information.
- I tillämpliga fall ska Kunden slutföra, validera korrektheten och verifiera kraven genom att godkänna och returnera dokumentet med Tekniska specifikationer till Dell.
- se till att Kunden har licens från utgivaren av den aktuella externa etableringsprogramvaran för att komma åt och använda Tjänsterna och etableringskonsolen och programvaran
- säkerställa att all programvara i etableringspaketet har licensierats
- se till att konsolen är konfigurerad för att registrera system automatiskt
- Kunden överlämnar etableringspaketet till Dell. Etableringspaketet skickas till Dell via ett filöverföringsprogram.

Krav för tjänsten:

- Etableringspaketet måste skapas med den externa etableringskonsolen. Andra verktyg får inte användas för denna process.
- Etablering av Konfigurationstjänster är endast tillgängligt för vissa operativsystem, som bestäms av Dell. Stäm av med projektledaren för Konfigurationstjänster om vilka operativsystem och versioner som stöds.
- Etableringspaketet måste valideras på maskinvaruplattformar som stöds för de konfigurationer som kommer att köpas. Om Kunden inte har tillgång till den specificerade plattformen/konfigurationen av maskinvaran som stöds bör Kunden köpa ett utvecklingssystem och använda det för att bygga och testa det aktuella etableringspaketet.

Detta ingår inte i konfigurationstjänsten för BIOS-anpassning:

- Etablering eller licensiering av någon extern programvara, operativsystem eller andra komponenter som finns i ett etableringspaket
- Fysisk installation av maskin- eller programvara som inte är relaterad till etablering av Konfigurationstjänsten.
- Skapandet av ett etableringspaket.
- Felsökning och teknisk support för skapandet av ett etableringspaket.
- Test av kundspecifik program- eller maskinvara för kompatibilitet med etableringspaketet.
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebilaga.



Bilaga 9

Konfigurationstjänster – Connected Configuration

Översikt av Tjänsten

Tjänsten Dell Connected Configuration ger möjlighet att placera en instans av Kundens programvara för systemhantering ("Kundens driftsättningslösning") inne i Dells anläggning via en säker internetanslutning. Kunden får direkt åtkomst till antingen en virtuell eller fysisk miljö i Dells anläggning där Kunden kan lagra och underhålla sin driftsättningslösning. Kunden kan också välja att slutföra konfigurationsuppgifter i Dells anläggning, som annars bara skulle kunna utföras när systemet har levererats av Kunden och anslutits till Kundens nätverk.

Förfaranden som tjänsten omfattar samt Dells ansvarsområden

Tjänsten Connected Configuration fungerar med andra Tjänster som stöds i denna Tjänstebeskrivning och kan köpas till utvalda Dell Precision-, OptiPlex-, Latitude- och XPS-system. Kundens Driftsättningslösning lagras i ett Dell Configuration Center och ansluts till Kundens nätverk via en säker tunnel. Den säkra anslutningen erbjuds som en gateway mellan Kundens miljö och produktionsmiljön som tillhör Dell/Leverantören med en maximal bandbredd på 5 Mbit/sek. Kunden kan använda den säkra tunneln för att ytterligare anpassa andra alternativ för driftsättning, däribland kryptering, andra säkerhets- och åtkomstfunktioner, rollbaserad administration, Active Directory-identifiering och andra nätverks-, databas- och säkerhetskonfigurationer. Driftsättningsprocessen begränsas till högst fyra (4) timmars bearbetningstid och tio (10) minuters teknikersupport för initiering och slutförande av den automatiserade uppgiftssekvensen per konfigurerad enhet. Kapaciteten för ordereffektivering beräknas utifrån Kundens prognostiserade enhetsvolym och kapaciteten hos Kundens Driftsättningslösning såsom detta definieras i samspel med Dell under omfattningsundersökningen. Detta innefattar den genomsnittliga driftsättningstiden per enhet och det maximala antalet enheter som går att driftsätta samtidigt. Tjänsten är avhängig av att Dell validerar Kundens förslag till driftsättningslösning för operativsystem. Under valideringen samarbetar Dell med kunden om att samla in och analysera information från Kundens miljö som är relevant för Kundens process för att etablera operativsystem.

Driftsättningslösningen kan fastställas med hjälp av Kundens fysiska maskinvara eller som en virtuell maskin. Lösningen med fysisk maskinvara gör att Kunden kan tillhandahålla sin driftsättningslösning och att relaterad kundägd maskinvara kan integreras i Dell Configuration Center. Lösningen med en virtuell maskin gör att Kunden kan skapa en virtuell hårddisk till sin driftsättningsmiljö och lämna in den till Dell för inläsning i en värdinfrastruktur som Dell konstruerar och underhåller.

Kundbeställningar läggs till via Dells säljprocess och genomgår Dells standardprocess för tillverkning. Andra Tjänster som stöds som Kunden väljer utförs under tillverkningsprocessen och ingår inte i Connected Configuration.

Kunden ska försvara och hålla Dell skadeslöst vid eventuella krav eller rättsliga åtgärder som uppstår på grund av Kundens agerande i fråga om konfigurationen av Dell-systemen som stöds via den säkra anslutningen och tjänsten Connected Configuration, eller underlåtelse av Kunden att efterleva de villkor, betingelser och ansvar som Kunden har enligt denna tjänstebeskrivning. Kunden bekräftar och samtycker härmed att Dell är auktoriserat att vidta alla rimliga åtgärder för att skydda de fysiska tillgångar eller andra aspekter av Dells och/eller tredje mans IT-miljö som kan påverkas av ett säkerhetshot som har införts av Kunden i Dells eller någon tredje mans fysiska tillgångar eller IT-miljö(er).

Ytterligare bestämmelser

Tjänsten kan utföras utanför det land där Kunden och/eller Dell befinner sig. Emellanåt och enligt villkoren i Avtalet mellan Dell och kunden kan Dell välja att utföra Tjänsten på en annan plats och/eller via en annan part. Dell är dock fortsatt ansvarigt för tillhandahållandet av Tjänsten till Kunden. Om något av volymantagandena som Dell och Kunden gör vid bedömningen av ett Connected Configuration-projekt ligger väsentligt utanför de fastställda kraven för att Tjänsten ska anses ha utförts (däribland Kundens prognostiserade enhetsvolym, den genomsnittliga driftsättningstiden per enhet, det maximala antalet enheter som kan driftsättas samtidigt med Kundens driftsättningslösning och/eller konfigurationsfaktorer som gör att uppgiften tar extra tid), kan Dell justera priset och effektueringskapaciteten för att återspegla dessa ändringar.



Kunden bekräftar och accepterar att Kunden är personuppgiftsansvarig och uppgiftsexportör för alla uppgifter som finns på fysisk maskinvara, enheter, världlagrade virtuella maskiner och andra komponenter som Kunden tillhandahåller Dell ("Kundens driftsättningslösning"), systemhanteringsprogram som används av Kunden i anslutning till tjänsterna ("Kundprogramvara") eller Kundinnehåll (vilket definieras nedan), beroende på vad som är tillämpligt, eftersom uppgifter kan definieras av varje land, däribland Europeiska unionen (EU), och att Dell är personuppgiftsbiträde åt Kunden enligt detta avtal när det tillhandahåller Tjänsterna. Kunden bekräftar och samtycker att Kunden är ansvarig för att följa de aktuella personuppgiftslagarna i varje land, och som personuppgiftsansvarig och dataexportör, och att Dell ansvarar för att efterleva aktuella personuppgiftslagar i varje land som personuppgiftsbiträde. Kunden kommer att hålla Dell skadeslöst för överträdelse mot Kundens skyldigheter vad avser aktuella personuppgiftslagar i varje land, samt för underlåtelse att fullgöra sina åligganden enligt någon aktuell bestämmelse som anges i Kundens Avtal om att köpa Dell-system och Dell-tjänster som stöds. Dell behöver inte tillhandahålla och kan säga upp Tjänsterna om Kunden bryter mot sitt Avtal. Dell ska inte hållas ansvarigt för skador som orsakas av Kundens överträdelse. Kunden kan även ådra sig extra avgifter och utgifter för extraarbete eller extramaterial, förluster eller skador som Dell eller dess leverantörer åsamkas. Kunden ska omedelbart meddela och samarbeta villigt med Dell om att lösa relaterade angelägenheter om det förekommer oaksamhet, fel, brister eller andra problem i samband med Kundens efterlevnad av sina åligganden enligt gällande personuppgiftslagar och några relaterade bestämmelser i Avtalet.

Om Kunden orsakar problem eller fel som hindrar Dell från att utföra tjänsten i sin anläggning inom den tilldelade tidsramen, kommer Dell att i samordning med Kunden leverera dessa enheter i befintligt skick från den tidpunkt då felet inträffade eller med en förenklad följd av uppgifter som utförs innan felet uppkommer. Kunder som erhåller enheter i befintligt skick ansvarar för att slutföra konfigurationen av enheterna i sin egen miljö. Kommande order kan försenas om inte en bekräftad lösning överlämnas till Dell.

Tjänster som inte ingår

Följande aktiviteter ingår inte i Tjänsten:

- Dell kommer inte att skapa någon följd av uppgifter, någon utbildning eller något annat Kundinnehåll ("Kundinnehåll") på uppdrag av kunden
- Support eller underhåll av Kundens Driftsättningslösning och Kundprogramvara av Dell, men om Kundens Driftsättningslösning har ett aktivt support- eller underhållsavtal med Dell kommer den att underhållas av Dell enligt detta aktiva support- eller underhållsavtal med Dell
- Datamigreringstjänster
- Utveckling av immateriell egendom som skapats enbart och specifikt för kunden
- Företablering av tillgångsdata på kundsystem
- Lösningar på problem eller fel som uppstår i Kunden Driftsättningslösning
- Någon annan aktivitet än de som har tagits upp i denna Tjänstebeskrivning.

Den här Tjänstebeskrivningen ger inte Kunden några garantier utöver dem som tillhandahålls enligt villkoren i huvudtjänstavtalet eller Avtalet, i tillämpliga fall.

Kundens ansvar för Connected Configuration samt tekniska krav

Kunden måste minst tillgodose följande krav och ansvara för att köpa, aktivera och använda endera lösningen med fysisk maskinvara eller virtuella maskiner. Om kundens inte tillhandahåller ett objekt eller utför en uppgift som Kunden måste hantera enligt dennas ansvar för Connected Configuration kan detta försena eller hindra att Dell utför tjänsten.

Om en av Kundens slutanvändare anlitar tredje man (t.ex. entreprenörer, ombud, systemintegratörer och/eller kanalpartner) syftar "Kundpartner" på den tredje man som Kundens Slut användare anlitar ("Kundens Slut användare").

- Kundpartners ansvar (i aktuella fall):
 - Skriftligen meddela Kundens Slut användare om alla Kundens ansvarsområden som anges här.
 - Underlätta all kommunikation, ordna med anvisningar eller utse Dell Services att samarbeta direkt med Kundens Slut användare för sådant.
 - Tillhandahålla eller få Kundens Slut användare att tillhandahålla de saker som krävs för att utföra tjänsten (Kundens arbetsinstruktioner, VPN-kundens kravdokument, Kundens driftsättningslösning [fysisk eller virtuell], osv.).



- Kunden ska utse en kontaktperson ("Kundkontakt") och tekniska kontaktpersoner ("Tekniska kontaktpersoner") vid behov för att underlätta inrättandet och underhållet av varje regional Connected Configuration-miljö.
- Kontaktpersonerna måste ha kunskap om de infrastrukturkomponenter som ska tas i beaktande i Tjänsterna och ska ge support om bland annat detta:
 - Kundkontakten ska kunna företräda Kunden i alla aspekter av Tjänsten, däribland att uppmärksamma lämpliga personer i Kundens organisation på problem och lösa motstridiga krav.
 - Kundkontakten ska se till att all kommunikation mellan Kunden och Dell, däribland frågor eller önskemål om omfattning, sker via den för frågan relevanta projektledaren på Dell.
 - Kundkontakten ska ge snabb tillgång till tekniska kontaktpersoner och kontaktpersoner för verksamheten samt bistå med nödvändiga uppgifter som rör Tjänstens omfattning.
 - Kundkontakten ska se till att nödvändiga Kundkontakter närvarar under obligatoriska möten och presentationer.
 - Kundkontakten ska inhämta och tillhandahålla nödvändiga projektkrav, information, uppgifter, beslut och godkännanden.
- Kunden ska tillhandahålla all den maskinvara och/eller programvara som krävs för att möjliggöra en definierad, lämplig och säker driftsättningslösning under samordning med Dell under arbetet med att fastställa omfattningen. Den definierade lösningen måste stödja de väntade driftsättningsvolymerna av klientsystemet.
- Kunden ska tillhandahålla en (1) konfigurerad Driftsättningslösning för varje regionalt Dell Configuration Center där Connected Configuration-tjänsterna ska levereras. Detta omfattar bland annat Kundens Maskinvara och/eller Kundens Programvara och/eller allt Kundinnehåll.
- Kunden är ansvarig för allt underhåll, all säkerhet, hantering, övervakning och support för Kundprogramvaran och/eller Kundmaskinvaran, och Kunden accepterar att problem med support och underhåll som gäller Kundprogramvaran och/eller Kundmaskinvaran gör att Dell inte är skyldigt att utföra Tjänsten tills support- eller underhållsproblemet är löst.
- Kunden ska införa och sköta om ett säkert nätverk mellan Kundnätverket och varje Dell Configuration Center. Den säkra nätverksanslutningen måste uppfylla (eller överskrida) Dells krav på VPN mellan platser.
- Kunden ansvarar för att upprätta och hantera PXE-driftsättningsprocessen (Preboot Execution Environment) och garantera att processen går att slutföra inom fyra (4) timmar och begränsa teknikerns insatser till maximalt tio (10) minuter i syfte att initiera och genomföra driftsättningen av klientsystemet.
 - Kunden ansvarar för
 - installation av PXE Boot-miljön
 - test/validering av Kundens maskinvaruplattformar som ska köpas. Innan kunden övergår till nya maskinvaruplattformar måste Kunden köpa nya plattformar utan tjänster och genomföra integrering och tester av nya modeller och drivrutinspaket inom Kundens lösning för driftsättning av operativsystem. Operativsystemet måste levereras av Kundens lösning för driftsättning av operativsystem (driftsättning utan operativsystem). Det får inte finnas något beroende av befintliga operativsystem/avbildningar på systemet.
 - För de av kundens maskinvaruplattformar som saknar nätverksport (RJ-45) måste PXE- driftsättningsprocessen valideras med en USB-till-nätverkskortsadapter som har godkänts av Dell Configuration Center. Verifiera stödet för specifika nätverkskort med projektledaren för konfigurationstjänster



- Kunden ansvarar för att tillhandahålla och upprätthålla arbetsinstruktioner för driftsättning av klientens operativsystem, inklusive åtgärder som krävs för att initiera driftsättningen av klientens operativsystem. Anvisningarna måste tydligt visa när driftsättningen av operativsystemet är klar, vad som måste göras för att stänga av systemet innan det levereras, samt vilka felsökningsåtgärder som ska vidtas om något går fel under driftsättningen av klientsystemet.
 - Arbetsinstruktionerna för driftsättningen av klientens operativsystem måste omfatta tydliga anvisningar och skärmdumpar så att teknikerna på Dells fabrik ska kunna initiera driftsättningen och verifiera att den har slutförts.
 - Kundens följd av uppgifter och arbetsinstruktioner måste omfatta en skärm som visar att allt är klart i slutet av följden av uppgifter. Denna dialogruta som visar att processen är klar är en kvalitetskontroll som teknikerna på fabriken utnyttjar för att verifiera att driftsättningen har genomförts. Dialogrutan måste visas tills en tekniker gör något med den.
- Kunden ska se till att Kundens Driftsättningslösning och systemdriftsättning, drivrutiner och operativsystemsuppdateringar är aktuella. Kunden ska även tillse att det innehåll som krävs för driftsättning av klientsystemet är tillgängligt i sin systemhanteringsmiljö i Dell Configuration Center. Kunden måste utnyttja sin värdlagrade systemhanteringsmiljö för driftsättning av klientsystem för att minimera nätverkstrafiken och för kortast möjliga handläggningstid av driftsättningen.
- Kunden ansvarar för support och felsökning av fel kopplade till Kundens Driftsättningslösning. Fel i Kundens Driftsättningslösning kan fördröja leveransen av Kundens **beställningar eller kräva att Dell skickar Kundenheter med färre uppgifter utförda eller i befintligt skick**. Kunden måste svara snabbt på supportfrågor för kortast möjliga fördröjning av beställningar eller slippa att de tjänster som erbjuds inskränks. Därför måste Kunden förse Dell med supportkontakter och eskaleringskontakter om den primära kontaktpersonen inte är tillgänglig. Kundens ansvar för support och felsökning omfattar detta:
 - Tillhandahållande av kontaktuppgifter, t.ex. e-postdistributionslistor, telefonnummer (fast telefon/mobil) och ansvariga, vilka ska användas till:
 - Support under ordinarie kontorstid
 - Support under kvällar och helger
 - Meddelanden från Dell Configuration Center om underhåll/driftavbrott
 - Support av Kundens Driftsättningslösning omfattar felsökning av
 - Kundens PXE Boot-miljö
 - Kundens Driftsättningsserver och gränsgrupper (Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM)/Configuration Manager Distribution Point Server, Microsoft Deployment Toolkit Distribution Share osv.)
 - Steg för klientdriftsättning, för att starta WIM, drivrutinspaket och programinnehåll, felhantering, skärmen som visar att installationen är klar osv.
 - Säkra VPN-anlutningar i nätverket/genom brandväggen
- Kunder som använder en virtuell instans av Kundens Driftsättningslösning måste uppfylla Dell Connected Configurations krav på virtuella maskiner (t.ex. hårddiskstorlek, minnesstorlek, CPU-kärnor, VHD-exportformat).
- Kunder som använder egna fysiska infrastrukturstillgångar för driftsättning av klientsystem, t.ex. servrar, brandväggs-/VPN-slutpunkter och nätverksswitchar, ska upprätthålla all fast programvara och maskinvara för varje enskild tillgång. Dell kommer att samarbeta med Kunden vid behov för att ge tillgång till levererade tillgångar för underhåll eller reparation. Dell kan även samarbeta med Kunden om att starta om ett system om det har kraschat helt eller om den fasta programvaran behöver uppdateras. Kundens underhållsavtal med tredje man ger under inga omständigheter Kunden eller en tredje man åtkomst till någon av Dells anläggningar utan Dells föregående skriftliga tillstånd och godkännande.



- Kunder som tillhandahåller fysiska infrastrukturtillgångar ska anskaffa, konfigurera och hantera nödvändig Maskinvara för Tjänsterna enligt följande:
 - Maskinvara ska gå att rackmontera
 - Upp till 4U rackutrymme får användas
- Kundändringar av specifikationerna för driftsättning under effektueringen av Tjänsten kan försena eller förhindra att Dell utför tjänsten. Kunder bör följa bästa praxis för ändringshantering för att se till att ändringarna dokumenteras, testas, godkänns och meddelas på lämpligt vis innan de tas i produktion. Implementeringen bör samordnas för att begränsa störningar av Tjänsten genom att man undviker Dell Configuration Centers produktionsstider (prata med en av Dells projektledare för mer information). Om Dells projektledare underrättas om kommande ändringar i god tid går det att begränsa störningar och eventuellt ge tillgång till ytterligare effektueringscykler. Kunden måste informera Dells projektledare om
 - Planerade ändringar i Kundens driftsättningsspecifikationer
 - Kundens interna avbrott för IT-underhåll/driftavbrott som kan påverka Kundens lösning för att driftsätta klientoperativsystem
 - Ändringar av väntade beställningsvolymerna och/eller den tid som krävs för att driftsätta kundsystem som överstiger fyra timmar.



Bilaga 10

Konfigurationstjänster – Connected Provisioning

Översikt av Tjänsten

Tjänsten Dell Connected Provisioning gör att Kundens klientsystem går att konfigurera med hjälp av deras UEM- lösning (Unified Endpoint Management) via en säker internetanslutning i Dells försörjningskedja. Kunden kan även välja att slutföra konfigurationsuppgifter i Dells anläggningar som annars bara skulle kunna utföras när systemet har levererats till Kunden och anslutits till internet.

Förfaranden som tjänsten omfattar samt Dells ansvarsområden

Tjänsten Connected Provisioning fungerar ihop med andra kompatibla Tjänster i denna Tjänstebeskrivning och går att köpa med utvalda bärbara Dell Precision-, Dell OptiPlex-, Dell Latitude- and Dell XPS-datorer.

Systemen läses in med ett rent Microsoft Windows Professional-operativsystem och Dells drivrutiner installeras.

Systemen registreras automatiskt i Kundens slutpunktshanteringsmiljö innan de ansluts till internet med data som Kunden ger Dell via en Dell-portal eller B2B-anslutningar (däribland organisationsnamn, klientorganisations-id och gruppinformation). Kunden svarar för att dessa uppgifter är korrekta. Om korrekta data inte lämnas kan det fördröja behandlingen av Kundens beställning av Tjänsterna och de Produkter som omfattas.

Om det behövs och stöds installeras UEM-agenter som underlättar automatisk registrering och etablering av dessa slutpunktshanteringslösningar före anslutningen till internet. Separata användarvillkor från Kundens UEM-lösningssleverantör gäller all användning av UEM-lösningen av Kunden.

Dell utför följande uppgifter för varje ny dator när Dells tjänst Connected Provisioning utförs:

- Dells tekniker ansluter Kundens nya och nyinköpta maskinvarusystem för datorer till driftsättningsmiljön via en Ethernet-kabelanslutning.
- Dells tekniker inleder sedan den definierade UEM-etableringen. Det manuella arbetet ska inte ta längre tid än tio (10) minuter för att starta driftsättningen utan ytterligare handpåläggning av teknikern innan processen är klar. Den totala driftsättningen får inte ta längre tid än fyra (4) timmar.
- Den Kundhanterade UEM-etableringen konfigurerar automatiskt systemen utifrån deras implementering av lösningen.
- När processen är klar (Grön skärm) förbereder Dell-teknikern datorn för den slutliga leveransen.
- Om något går på tok (Röd skärm) eskalerar Dell till Kundens SPOC för undersökning och åtgärd.

Kundbeställningar läggs till via Dells säljprocess och genomgår Dells standardprocess för tillverkning. Ytterligare Tjänster som stöds som Kunden väljer utförs under tillverkningsprocessen och ingår inte i Connected-Configuration-tjänsten.

Kunden ska försvara och hålla Dell skadeslöst vid eventuella krav eller rättsliga åtgärder som uppstår på grund av Kundens agerande som gäller konfigurationen av Dell-systemen som stöds via den säkra anslutningen och tjänsten Connected Provisioning, eller underlåtelse av Kunden att efterleva de villkor, betingelser och ansvar som Kunden har enligt denna tjänstebeskrivning. Kunden bekräftar och samtycker härmed att Dell är auktoriserat att vidta alla rimliga åtgärder för att skydda de fysiska tillgångar eller andra aspekter av Dells och/eller tredje mans IT-miljö som kan påverkas av ett säkerhetsshot som har införts av Kunden i Dells eller någon tredje mans fysiska tillgångar eller IT-miljö(er).



Ytterligare bestämmelser

Tjänsten kan utföras utanför det land där Kunden och/eller Dell befinner sig. Emellanåt och enligt villkoren i Avtalet mellan Dell och kunden kan Dell välja att utföra Tjänsten på en annan plats och/eller via en annan part. Dell är dock fortsatt ansvarigt för tillhandahållandet av Tjänsten till Kunden. Om något av volymantagandena som Dell och Kunden gör vid bedömningen av en Connected Provisioning-tjänst ligger väsentligt utanför de fastställda kraven för att Tjänsten ska anses ha utförts (däribland Kundens prognostiserade enhetsvolym, den genomsnittliga driftsättningstiden per enhet och/eller konfigurationsfaktorer som gör att uppgiften tar extra tid), kan Dell justera priset och effektueringskapaciteten för att återspegla dessa ändringar.

Kunden bekräftar och accepterar att Kunden är personuppgiftsansvarig dataexportör av alla data som finns i fysisk maskinvara som Kundens UEM-lösning (Unified Endpoint Management) tillhandahåller Dell och som används av Kunden i anslutning till Tjänsterna ("Kundprogramvara") eller Kundinnehåll (vilket definierats nedan), i aktuella fall, eftersom data kan definieras av varje land, däribland Europeiska unionen (EU), och Dell är personuppgiftsbiträde för Kunden enligt detta avtal när det utför Tjänsterna. Kunden bekräftar och samtycker att Kunden är ansvarig för att följa de aktuella personuppgiftslagarna i varje land, och som personuppgiftsansvarig och dataexportör, och att Dell ansvarar för att efterleva aktuella personuppgiftslagar i varje land som personuppgiftsbiträde. Kunden kommer att hålla Dell skadeslöst för överträdelser mot Kundens skyldigheter vad avser aktuella personuppgiftslagar i varje land, samt för underlåtenhet att fullgöra sina åligganden enligt någon aktuell bestämmelse som anges i Kundens Avtal om att köpa Dell-system och Dell-tjänster som stöds. Dell behöver inte tillhandahålla och kan säga upp Tjänsterna om Kunden bryter mot sitt Avtal. Dell ska inte hållas ansvarigt för skador som orsakas av Kundens överträdelser. Kunden kan även ådra sig extra avgifter och utgifter för extraarbete eller extramaterial, förluster eller skador som Dell eller dess leverantörer åsamkas. Kunden ska omedelbart meddela och samarbeta villigt med Dell om att lösa relaterade angelägenheter om det förekommer oaksamhet, fel, brister eller andra problem i samband med Kundens efterlevnad av sina åligganden enligt gällande personuppgiftslagar och några relaterade bestämmelser i Avtalet.

Tjänster som inte ingår

Följande aktiviteter ingår inte i Tjänsten:

- Dell kommer inte att automatisera etableringen eller skapa något annat Kundinnehåll ("Kundinnehåll") på uppdrag av kunden
- Support eller underhåll av Kundens UEM-lösning (Unified Endpoint Management) eller Kundprogramvara av Dell, men om Kundens UEM-lösning har ett aktivt support- eller underhållsavtal med Dell kommer den att underhållas av Dell enligt detta aktiva support- eller underhållsavtal med Dell
- Kliendatamigreringstjänster
- Utveckling av immateriell egendom som skapats enbart och specifikt för kunden
- Lösa problem eller fel med Kundens UEM-lösning (Unified Endpoint Management)
- Någon annan aktivitet än de som har tagits upp i denna Tjänstebeskrivning.

Den här Tjänstebeskrivningen ger inte Kunden några garantier utöver dem som tillhandahålls enligt villkoren i huvudtjänstavtalet eller Avtalet, i tillämpliga fall.



Kundens ansvar för Connected Provisioning samt tekniska krav

Kunden måste minst tillgodose följande krav och ansvar för att få köpa denna tjänst. Om kunden inte tillhandahåller ett objekt eller utför en uppgift som Kunden måste hantera enligt dennas ansvar för Connected Provisioning kan detta försena eller hindra att Dell utför tjänsten.

- Tjänsten är avhängig av att Dell validerar Kundens UEMM-etableringslösning. Under valideringen samarbetar Dell med kunden om att samla in och analysera information från Kundens miljö som är relevant för Kundens etableringsprocess.
- Kunden ska utse en kontaktperson ("Kundkontakt") och teknisk UEM-administrationsperson ("Tekniska kontaktpersoner") vid behov för att underlätta inrättandet och underhållet av varje regional Connected Provisioning-miljö.
- Kontaktpersonerna måste ha kunskap om de komponenter som ska tas i beaktande i Tjänsterna och ska ge support om bland annat detta:
 - Kundkontakten ska kunna företräda Kunden i alla aspekter av Tjänsten, däribland att uppmärksamma lämpliga personer i Kundens organisation på problem och lösa motstridiga krav.
 - Kundkontakten ska se till att all kommunikation mellan Kunden och Dell, däribland frågor eller önskemål om omfattning, sker via den för frågan relevanta Dell Connected Services-specialisten.
 - Kundkontakten ska ge snabb tillgång till tekniska kontaktpersoner och kontaktpersoner för verksamheten samt bistå med nödvändiga uppgifter som rör Tjänstens omfattning.
 - Kundkontakten ska se till att nödvändiga Kundkontakter närvarar under obligatoriska möten och presentationer.
 - Kundkontakten ska inhämta och tillhandahålla nödvändiga profiluppgifter, data, beslut och godkännanden.
- Kunden ska tillhandahålla en lämplig och säker etableringslösning enligt definitionen i samarbete med Dell under arbetet med att fastställa omfattningen.
- Kunden är ansvarig för allt innehåll, säkerheten, hanteringen, övervakningen och supporten av Kundens UEM-lösning (Unified Endpoint Management), och Kunden accepterar att support- och underhållsrelaterade problem förknippade med Kundens UEM-lösning fråntar Dell skyldigheten att utföra tjänsten tills sådana support- eller underhållsrelaterade problem är lösta.
- Kunden ansvarar för att upprätta och hantera en etableringsprocess för Unified Endpoint Management och garantera att processen går att slutföra inom fyra (4) timmar och begränsa teknikers insatser till maximalt tio (10) minuter i syfte att initiera och genomföra driftsättningen av klientsystemet.
- Kundens ändringar av etableringsspecifikationerna när Tjänsten effektueras kanske inte tillämpas på de system för vilka etableringen redan har påbörjats.
- Kunden ansvarar för att välja ett av de tillgängliga Dell Windows Professional-alternativen via sin profil.
- Eventuella etableringsfel som orsakas av Kundens Unified Endpoint Management: Kundens Tekniska kontaktperson ska åtgärda problemet så snart som möjligt. Om problemet inte blir löst förbehåller sig Dell rätten att annullera övergivna beställningar.



Bilaga 11

Konfigurationstjänster – Ready Image

Översikt av Tjänsten

Dells Ready Image-tjänst gör det möjligt att konfigurera kundens slutanvändarprodukter med specifika Windows Professional-versioner, språkpaket och nödvändiga drivrutiner. Resultatet är en effektiv och förutsägbar OS-belastning utan behov av extra programvara.

Förfaranden som tjänsten omfattar samt Dells ansvarsområden

Ready Image-tjänsten fungerar ihop med andra kompatibla Tjänster i denna Tjänstebeskrivning och går att köpa med utvalda bärbara Dell Precision-, Dell OptiPlex-, Dell Latitude- and Dell XPS-datorer ("Dell-system som stöds").

Produkter kan registreras i Microsofts Autopilot om informationen som krävs tillhandahålls med produktbeställningen.

Kunden ska försvara och hålla Dell skadeslöst vid eventuella krav eller rättsliga åtgärder som uppstår på grund av Kundens agerande som gäller konfigurationen av Dell-systemen som stöds via Ready Image-tjänsten, eller underlåtelse av Kunden att efterleva de villkor, betingelser och ansvar som Kunden har enligt denna tjänstebeskrivning.

Ytterligare bestämmelser

Tjänsten kan utföras utanför det land där Kunden och/eller Dell befinner sig. Emellanåt och enligt villkoren i Avtalet mellan Dell och kunden kan Dell välja att utföra Tjänsten på en annan plats och/eller via en annan part. Dell är dock fortsatt ansvarigt för tillhandahållandet av Tjänsten till Kunden. Om något av volymantagandena som Dell och Kunden gör vid bedömningen av en Connected Provisioning-tjänst ligger väsentligt utanför de fastställda kraven för att Tjänsten ska anses ha utförts (däribland Kundens prognostiserade enhetsvolym, den genomsnittliga driftsättningstiden per enhet och/eller konfigurationsfaktorer som gör att uppgiften tar extra tid), kan Dell justera priset och effektueringskapaciteten för att återspegla dessa ändringar.

Tjänster som inte ingår

Följande aktiviteter ingår inte i Tjänsten:

- Tillhandahållande eller licensiering av tredjeparts programvara, operativsystem eller andra komponenter som ingår i Ready Image-tjänsten
- Fysisk installation av maskin- eller programvara som inte är relaterad till konfigurationstjänsten för utbildning.
- Skapa en anpassad utbildning.
- Felsökning eller teknisk support för kundspecifik testning av Ready Image-tjänsten.
- Test av kundspecifik program- eller maskinvara för kompatibilitet med Ready Image-tjänsten.
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebilaga.

Den här Tjänstebeskrivningen ger inte Kunden några garantier utöver dem som tillhandahålls enligt villkoren i huvudtjänstavatalet eller Avtalet, i tillämpliga fall.

