



Tjänstbeskrivning

ProDeploy Essentials for Client

Inledning

Detta dokument och dess bilagor ("tjänstbeskrivningen") beskriver tjänstfunktioner i ProDeploy Essentials for Client ("ProDeploy Essentials") och alternativa tilläggstjänster (enskilt "tjänsten" och tillsammans "tjänsterna"). Tillsammans utgör tjänsterna del av Dells ProDeploy Client Suite ("ProDeploy Suite").

Dell Technologies ("Dell") tillhandahåller dessa tjänster i enlighet med denna tjänstbeskrivning. Din ("kunden") offert, order eller annan ömsesidigt överenskommen form av faktura eller beställningsbekräftelse (som är tillämpligt, "beställningsformulär") innehåller namnet på tjänsten/tjänsterna och tillgängliga tjänstalternativ som du köpt. Om du vill ha mer hjälp eller vill beställa en kopia av tjänstkontrakt(en) kontaktar du din säljare.

Tjänstavtalets omfattning

Tjänsterna är tillgängliga i produkter som omfattas, vilka inkluderar utvalda Vostro™, Inspiron™, Dell Precision™, OptiPlex™, Dell XPS™ Notebooks och Dell Latitude™-system, enligt vad som anges på beställningsformuläret ("produkter som omfattas"). Kontakta din säljare om du vill ha den senaste listan över vilka tjänster som är tillgängliga för dina produkter från Dell och andra tillverkare.

Denna ProDeploy Essentials Service består av tjänster som levereras på distans från en Dell-plats till kunden ("Remote Base Services"). Dessutom har kunden möjlighet att köpa tjänstalternativ som utförs personligen på kundens plats ("Onsite Services"). Remote Base Services kan köpas fristående eller med Asset Resale or Recycle Service (bilaga B) och/eller med vissa alternativ för Onsite Services. Kunder måste köpa obligatorisk Onsite Service ("Onsite Base") innan de köper kompletterande tjänster på plats ("Onsite Add-ons"). Det går att köpa flera Onsite Add-ons till en Onsite Base.

ProDeploy Essentials Service **innefattar följande Remote Base Services** (beskrivs utförligare i bilaga A):

- **Single Point of Contact.**
- **Deployment Expert.**
- **Remote PC Installation.**
- **Deployment Support.**

Remote Add-on-alternativen är som följer:

- Asset Resale or Recycling Service – bilaga B.

Onsite Base-alternativ är som följer:

- **Onsite PC Installation Service*** – bilaga C.
- **Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Service** – bilaga D.
- **Onsite Additional Technician Time Service - Full Day** – bilaga I.



Onsite Add-on-alternativen är som följer:

- **Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service** – bilaga E.
- **Onsite Additional Technician Time Service** – bilaga H.
- **Onsite Operating System or Image Service** – bilaga F.
- **Onsite Internal Component Service** – bilaga G.

* Onsite PC Installation kan endast köpas i kombination med ProDeploy Essentials Service.

Varje produkt som omfattas är märkt med ett serienummer ("service tag"). Ett separat serviceavtal måste tecknas av kunden för varje produkt som omfattas. Ha service tag på produkten som omfattas till handa när du kontaktar Dell för denna tjänst.

För att slutföra vissa tjänster måste det system som innehåller de data, inställningar eller den hårddisk som krävs för att slutföra tjänsten (det "äldre systemet") vara tillgängligt och fullt fungerande.

Allmänna undantag

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

- Tjänsten omfattar inte utveckling av någon immateriell egendom som enbart och specifikt skapas åt kunden.
- Service av icke-Windows- eller Windows IOT-produkter som omfattas. Det finns också vissa begränsningar när en kund övergår från ett äldre icke-Windows-system till en Windows-produkt som omfattas.
- Andra tjänster, uppgifter eller aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbeskrivning.

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

Kundens allmänna ansvar

Kunden godkänner följande specifika ansvar:

- Identifiera en primär kontaktperson som arbetar tillsammans med Dell och dess utsedda representanter som stöd för aktiviteterna före och under tiden motsvarande tjänst(er) utförs ("kundkontakt").
- Tillhandahålla tekniska kontaktpersoner som har kunskap om arbete med sådana informationsteknikkomponenter som beaktas under utförande av tjänsterna och har behörighet att fatta affärsbeslut ("teknisk(a) kontaktperson(er)"). Dell kan begära att möten bokas med de tekniska kontakterna.
- Tillhandahålla rimligt samarbete utan dröjsmål med Dell när tjänsterna utförs
- Tillhandahålla de specifikationer och tekniska data som krävs för att slutföra tjänsterna inom tre arbetsdagar från det att beställningen gjorts.
- Initiera anslutning till Dell för att kunna utföra fjärrbaserade tjänster. Detta innefattar, men är inte begränsat till, nätverksanslutning och användning av fjärrgränssnitt som tillhandahålls av Dell, som chatt och telefon.
- Säkerställa kommunikation mellan kunden och Dell, innefattande eventuella relaterade frågor, som Dell begär för anvisningar, information, godkännanden eller beslut som är rimligt nödvändiga för att Dell ska kunna utföra begärd tjänst.
- Säkerhetsställa att alla nödvändiga kundresurser, inklusive tekniska kontaktpersoner, är tillgängliga under tiden som tjänsten utförs.
- Tillhandahålla de tjänstspecifikationer (exempelvis adresser och tillgängliga installationstider för planering) och nödvändiga tekniska data för tjänsten utan dröjsmål.
- Äldre system ska vara tillgängliga och helt fungerande för alla tjänster som ska utföras på eller använder äldre system.
- Produkten som omfattas måste ha operativsystem förinstallerat eller redan installerat, förutom när



tjänsten köps med Onsite Operating System or Image Service.

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

- Tilldela en primär kontaktperson för vardera kundplats där distribution av tjänst(er) på plats ska utföras för att samordna planering av alla nödvändiga resurser som krävs för tjänsten/tjänsterna och upprätthålla kommunikation för att förhindra planeringskonflikter.
- Skapa och tillhandahåll planeringsinformation om alla nödvändiga resurser som krävs för tjänsten, inklusive installationsschema för slutanvändare.
- Tillhandahålla specifikationer (exempelvis adresser och tillgängliga installationstider för planering) och nödvändig teknisk data för tjänsten.
- Kunden ska genast informera Dell om eventuella konflikter för att låsa schemat före schemalagda installationsdatum.
- Ge tillgång till kundens anläggning och de system som behövs för att tillhandahålla tjänsten/tjänsterna, inklusive, men inte begränsat till, säkra och adekvata parkeringsmöjligheter, nödvändiga nycklar eller brickor.
- Förbereda alla arbetsområden och slutanvändarens skrivbord för Onsite Installation, före den planerade starten av tjänsten. Detta inkluderar tillgång till systemen, extern kringutrustning, ström och nätverksanslutning.
- Innan tekniker anländer på plats skapa ett domänkonto och datorobjekt (om så krävs innan dator kopplas till domän) med Active Directory för att aktivera domänanslutning innan planerat distributionsdatum.
- Tillhandahålla inloggningsuppgifter för domänkontot som en tekniker kan använda på plats, med tillräcklig behörighet för att ansluta en dator till standarddatorcontainern i Active Directory.
- Tillhandahålla Dell de lokala administrationsrättigheter som behövs för att utföra tjänsten.
- Tillhandahålla en säker arbetsmiljö och vettiga kontorsutrymmen.
- Säkerställa att vuxen person alltid är närvarande när tjänsten/tjänsterna utförs på ett hemmakontor.
- Tillhandahålla specifikationer och underteckna formulär för kundgodkännande enligt överenskommen kommunikationsplan.

Samarbeta med telefonanalytiker och tekniker på plats. Kunden och deras slutanvändare samarbetar med Dells telefonanalytiker och tekniker på plats och följer de instruktioner som ges.

Rätt att bevilja åtkomst. Kunden utfäster och garanterar att han/hon har erhållit tillstånd för både kunden och Dell att komma åt och använda de omfattade produkterna, data därpå och alla hårdvaru- och mjukvarukomponenter som ingår däri, för syftet att tillhandahålla dessa tjänster. Om kunden inte redan har detta tillstånd är det kundens ansvar att erhålla detta och betala för det innan kunden ber Dell utföra dessa tjänster.

Icke-värkning. Kunden kommer inte, utan Dell Technologies Services föregående skriftliga medgivande, under en period på två år från datumet som anges på beställningsformuläret, direkt eller indirekt för anställning värva någon Dell Technologies Services-anställd som kunden har kommit i kontakt med i anslutning till Dell Technologies Services utförande av denna tjänst; dock under förutsättning att allmänna annonser och andra liknande breda former av rekrytering inte utgör någon direkt eller indirekt värkning härunder och kunden har rätt att rekrytera en anställd som har sagts upp eller har avslutat sin anställning hos Dell Technologies Services innan diskussionerna om anställning påbörjats med kunden. Om denna icke-värkningsförpliktelse är förbjuden enligt lokala lagar eller förordningar på kundens plats, kommer denna bestämmelse inte att gälla för sådan kund.

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



Skyldigheter på plats. Där tjänsterna kräver åtgärder på plats ska kunden, utan kostnad för Dell, ge Dell säker och tillräcklig tillgång till kundens lokaler, de produkter som omfattas och kundmiljön, inklusive tillräckligt arbetsutrymme, el och en lokal telefonlinje. En bildskärm, en mus (eller ett pekdon) och ett tangentbord ska också tillhandahållas (utan kostnad för Dell) om systemet inte redan har dessa.

Säkerhetskopiering av data; borttagning av konfidentiella data. Kunden säkerhetskopierar alla befintliga data och program på alla system som påverkas innan tjänsten levereras. Kunden ska utföra regelbundna säkerhetskopieringar av data som sparas på alla system som påverkas som en försiktighetsåtgärd för att undvika att data skadas, ändras eller förloras. Kunden är dessutom ansvarig för att avlägsna all konfidentiell, upphovsrättsskyddad eller personlig information och alla löstagbara media som SIM-kort, CD-skivor eller PC-kort – oavsett om en tekniker ger hjälp på plats eller ej.

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

- NÅGRA SOM HELST AV DINA KONFIDENTIELLA, EGENPRODUCERADE ELLER PERSONLIGA UPPGIFTER.
- FÖRLORADE ELLER SKADADE DATA, PROGRAM ELLER MJUKVAROR.
- SKADADE ELLER FÖRLORADE LÖSTAGBARA MEDIER.
- AVGIFTER FÖR DATA- OCH RÖSTTJÄNSTER SOM UPPKOMMIT SOM RESULTAT AV UNDERLÅTELSE ATT TA BORT ALLA SIM-KORT OCH ANDRA BORTTAGBARA MEDIER INUTI PRODUKTER SOM OMFATTAS SOM SKICKAS TILLBAKA TILL DELL.
- ATT EN DATOR ELLER ETT NÄTVERK TILLFÄLLIGT INTE KAN ANVÄNDAS.
- NÅGOT AGERANDE ELLER NÅGON FÖRSUMMELSE, INKLUSIVE VÅRDSLÖSHET, FRÅN DELL ELLER EN TREDJE PARTS TJÄNSTLEVERANTÖR.

Dell har inte ansvar för att återställa eller ominstallera några program eller data efter att tjänsterna har blivit utförda. Kunder som använder datamigreringstjänster bör säkerhetskopiera alla kunddata eller vidta andra lämpliga åtgärder för att förhindra förlust av data.

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

Kundpartner. Kunden kan använda tredje parter (t.ex. entreprenörer, ombud, systemintegratörer och/eller kanalpartner) för att representera kunden och samarbeta med Dell i den utsträckning som krävs för att tjänsterna ska kunna tillhandahållas till 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.

Arbetstider. Med förbehåll för lokal arbetstidslagstiftning, om ej annat anges nedan eller i tjänstbilagan, utförs den här tjänsten i normalfall måndag till fredag under normala arbetstider för Dell, vilka är 08:00–18:00 i kundens lokala tid:

Land	Dells ordinarie arbetstid
Saint Kitts, Saint Lucia, Saint Vincent, Trinidad, Jungfruöarna, resten av engelskspråkiga Karibien	Måndag till fredag kl. 07:00 till 16:00
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danmark, Dominikanska republiken, El Salvador, Finland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Norge, Panama, Puerto Rico, Dominica, Surinam, Sverige, Turks- och Caicosöarna	Måndag till fredag kl. 08:00 till 17:00
Australien, Bermuda, Kina, Haiti, Japan, Korea, Malaysia, Nederländska Antillerna, Nya Zeeland, Singapore, Taiwan, Thailand	Måndag till fredag kl. 09:00 till 17:00
Argentina, Brasilien, Frankrike, Indien, Indonesien, Italien, Korea, Malaysia, Paraguay, Taiwan, Uruguay	Måndag till fredag kl. 09:00 till 18:00
Bolivia, Chile	Måndag till fredag kl. 09:00 till 19:00
Mellanöstern	Söndag till torsdag kl. 08.00 till 18.00
Hongkong	Måndag till fredag kl. 09:00 till 17:30



Ingen service på plats utförs utanför ordinarie kontorstid eller under lokala helgdagar, såvida inget annat skriftligen har godkänts i förväg. Öppettiderna för teknisk fjärrsupport varierar beroende på geografisk plats och konfiguration. Kontakta din säljare för mer information.

Tredjepartsprodukter. "Tredjepartsprodukter" avser all hårdvara, mjukvara eller andra materiella eller immateriella delar (som antingen tillhandahålls av kunden till Dell eller upphandlas av Dell på uppdrag av kunden) som används av Dell i samband med tjänsterna. Kunden garanterar Dell att han/hon har erhållit alla licenser, samtycken, regleringscertifikat och godkännanden som krävs för att bevilja Dell och Dell-partner, enligt beskrivning ovan inklusive deras respektive underleverantörer och anställda, rätten och licensen för att få tillgång till, kopiera, distribuera, använda och/eller ändra (inklusive skapandet av härledda arbeten) och/eller installera tredjepartsprodukterna utan intrång eller kränkande av äganderätt och licensrättigheter (inklusive patent och upphovsrätt) för leverantörer eller ägare till sådana tredjepartsprodukter. Kunden samtycker till att ansvara för alla nödvändiga krav i mjukvarulicenserna. Kundens Dell-tekniker kommer att "godkänna" alla elektroniska villkor på kundens vägnar som en del av installationsprocessen, såvida inte kunden skriftligen meddelat annat. **FÖRUTOM VAD SOM GODKÄNNES SKRIFTLIGEN MELLAN KUNDEN OCH DELL, FRÅNSÄGER SIG DELL HÄRMEDELLA GARANTIER, UTTRYCKLIGA ELLER UNDERFÖRSTÅDDA, AVSEENDE TREDJEPARTSPRODUKTER.** Tredjepartsprodukter ska uttryckligen omfattas av villkor mellan den tredje parten och kunden. **DELL FRÅNSÄGER SIG HÄRMEDELLA ALLT ANSVAR FÖR EVENTUELL INVERKAN SOM TJÄNSTERNA KAN HA PÅ NÅGRA GARANTIER FÖR TREDJEPARTSPRODUKTER.** I den utsträckning det är tillåtet enligt gällande nationella lagar, skall Dell inte ha något ansvar för tredjepartsprodukter och kunden skall enbart se till tredjepartsleverantören för eventuella skador eller ansvar med avseende på tillhandahållandet av sådana tredjepartsprodukter.

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

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

Ansvarsskydd från kund. Kunden ska försvara, skydda och hålla Dell skadeslöst för anspråk riktade från tredje part i form av krav eller åtgärder som härrör från (a) underlåtenhet från kundens sida att erhålla lämplig licens, immateriella rättigheter eller andra tillstånd, regleringscertifikat eller -godkännanden associerade med tredjepartsprodukter, samt mjukvaror och material som kunden har anvisat eller begärt att de ska installeras eller integreras som en del av tjänsterna, eller (b) eventuella felaktiga representationer om existensen av en exportlicens eller något påstående gjort mot Dell på grund av kundens brott eller påstådda brott mot gällande exportlagar, förfordningar och föreskrifter.



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

Ändringshantering. För extraarbete som inte är specificerat i tjänstprojektet eller respektive dokument med tekniska specifikationer som har uppstått på grund av: (i) en ändringsbegäran av innehållet i tjänstprojektet, (ii) en handling eller underlåtenhet av kunden, (iii) en förändring i lag och/eller tillämpliga regelverk, (iv) ytterligare tid tillbringad av resurser på plats eller omplanering av resurser på plats eller (v) en force majeure-händelse, kommer Dell att överväga extraarbetet och lämna uppgifter om eventuella ändringar i tidslinjer och kostnader baserat på begärda ändringar. Om kunden samtycker till ändringen i tidslinjer och/eller kostnader bekräftar de detta skriftligen genom att ge skriftligt samtycke innan Dell påbörjar eller (om det redan har påbörjats) fortsätter tillhandahålla tilläggstjänsterna. Kunden kommer att betala sin försäljare för alla avtalade eventuella ytterligare avgifter.

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

Personuppgiftsansvarig. Kunden bekräftar och accepterar att kunden är personuppgiftsansvarig och dataexportören av all data som finns i fysisk hårdvara, enheter, alternativt värdbaserade virtuella maskindelar eller andra komponenter som har getts av kunden till Dell ("kundens driftsättningslösning"), program för systemhantering som används av kunden i anslutning till tjänsterna ("kundmjukvara") eller kundinnehåll (definierat nedan), beroende på vad som är tillämpligt, då data kan vara definierat av varje land, inklusive, men inte begränsat till, Europeiska unionen (EU) och att Dell är personuppgiftsbiträde för kunden nedan i sitt utförande av tjänsterna. Kunden bekräftar och samtycker att kunden är ansvarig att följa de tillämpade datasekretesslagarna i vardera land, och som personuppgiftsansvarig och dataexportör, och att Dell som personuppgiftsbiträde är ansvarig för att följa de tillämpade datasekretesslagarna i respektive land.

Kunden kommer att hålla Dell skadeslös för alla eventuella överträdelser av kundens skyldigheter med avseende på överensstämmelse med tillämpliga lagar för datasekretess i respektive land, och för underlåtanden att utföra sina skyldigheter i enlighet med alla tillämpliga bestämmelser såsom angivet i kundens avtal om att införskaffa de tjänster och produkter som omfattas i Dell System och Services.

Dell ska inte vara skyldig att tillhandahålla tjänsterna vid eventuella överträdelser från kundens sida såsom angivet i kundens avtal, och Dell ska inte hållas ansvarig för skador som orsakas av kundens överträdelser. Alternativt kan kunden ådra sig extra avgifter och utgifter för extra tid eller material, förlust eller skador som har åsamkats Dell eller dess leverantör. Kunden kommer omedelbart att meddela Dell och arbeta med Dell i god tro för att lösa alla relaterade angelägenheter i de fall det skulle påträffas några oakttsamheter, fel, brister eller andra problem i samband med dennes efterlevnad av sina skyldigheter enligt gällande lag om datasekretess och eventuella relaterade bestämmelser som ingår i avtalet.



Bestämmelser och villkor för tjänster

Denna tjänstbeskrivning gäller mellan er, kunden ("ni" eller "kund") och den juridiska person som anges på beställningsformuläret för köpet av denna tjänst ("Dells juridiska person"). Denna tjänst tillhandahålls enligt det separat undertecknade huvudserviceavtalet mellan kunden och Dells juridiska person som uttryckligen tillåter försäljning av denna tjänst. Om ett avtal som uttryckligen godkänner tjänsten saknas gäller – beroende på kundens plats – att denna tjänst är underkastad och styrs av antingen Dells affärsvillkor för försäljning eller avtalet som hänvisas till i nedanstående tabell ("avtalet" i förekommande fall). I tabellen nedan visas webbadresserna (URL) där avtalet finns för kundens plats. Parterna bekräftar att de har läst och godkänner dessa onlinevillkor.

Kundens plats	Villkor som gäller ditt köp av tjänsterna från Dell	
	Kunder som köper tjänster direkt	Kunder som köper tjänster via en auktoriserad återförsäljare
USA	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (engelska) Dell.ca/conditions (kanadensisk franska)	Dell.ca/terms (engelska) Dell.ca/conditions (kanadensisk franska)
Latinamerika och Karibien	Lokal landsspecifik webbplats Dell.com-service-descriptions eller Dell.com/service-descriptions .*	Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som ni kan komma att få av säljaren är inget avtal mellan er och Dells juridiska person. De fungerar bara som beskrivning av innehållet i tjänsten som ni köper av säljaren, era åtaganden som mottagare av tjänsten samt tjänstens begränsningar. Därför ska alla hänvisningar till "kunden" i denna tjänstbeskrivning och i andra tjänstdokument från Dells juridiska person i detta sammanhang tolkas som en hänvisning till dig, medan alla hänvisningar till Dells juridiska person enbart ska tolkas som hänvisningar till Dells juridiska person i form av tjänstleverantör som levererar tjänsten i säljarens ställe. Ni har inte en direkt avtalsrelation med Dells juridiska person när det gäller tjänsten som beskrivs i detta dokument. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommelse mellan dig och säljaren.
Asien, Stillahavsområdet, Japan	Lokal landsspecifik webbplats Dell.com-service-descriptions eller Dell.com/service-descriptions .*	Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som ni kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan er och Dells juridiska person, utan är bara en beskrivning av innehållet i tjänsten ni köper av säljaren, era åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Därför ska alla



		<p>hänvisningar till "kunden" i denna tjänstbeskrivning och i andra tjänstdokument från Dells juridiska person i detta sammanhang tolkas som en hänvisning till dig, medan alla hänvisningar till Dells juridiska person enbart ska tolkas som hänvisningar till Dells juridiska person i form av tjänstleverantör som levererar tjänsten i säljarens ställe. Ni har inte en direkt avtalsrelation med Dells juridiska person när det gäller tjänsten som beskrivs i detta dokument. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommelse mellan dig och säljaren.</p>
<p>Europa, Mellanöstern och Afrika</p>	<p>Lokal landsspecifik Dell.com-webbplats eller Dell.com/services/service-descriptions.*</p> <p>Kunder i Frankrike, Tyskland och Storbritannien kan dessutom välja en av webbadresserna nedan:</p> <p>Frankrike: Conditions de vente Dell France</p> <p>Tyskland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Storbritannien: Terms & Conditions Dell UK</p>	<p>Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som ni kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan er och Dells juridiska person, utan är bara en beskrivning av innehållet i tjänsten ni köper av säljaren, era åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Därför ska alla hänvisningar till "kunden" i denna tjänstbeskrivning och i andra tjänstdokument från Dells juridiska person i detta sammanhang tolkas som en hänvisning till dig, medan alla hänvisningar till Dells juridiska person enbart ska tolkas som hänvisningar till Dells juridiska person i form av tjänstleverantör som levererar tjänsten i säljarens ställe. Ni har inte en direkt avtalsrelation med Dells juridiska person när det gäller tjänsten som beskrivs i detta dokument. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommelse mellan dig och säljaren.</p>

* Kunden kan besöka sin lokala [Dell.com](https://www.dell.com)-webbplats genom att gå till [Dell.com](https://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 [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](https://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

Kunden godkänner också att kunden om hen förnyar, ändrar, utökar eller fortsätter använda denna tjänst längre än den första perioden ska lyda under den då gällande tjänstbeskrivningen som finns på [Dell.com/services/service-descriptions](https://www.dell.com/services/service-descriptions).

Sekretess: Dell behandlar all personlig information som samlas in under denna tjänstbeskrivning i enlighet med den tillämpliga juridisktionens sekretesspolicy från Dell, som alla finns tillgängliga på <http://www.dell.com/localprivacy> och som var och en härmed innefattas som referens.



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

När du beställer tjänsten, tar emot tjänsten, använder tjänsten eller tillhörande mjukvara, eller när du klickar på/markerar knappen eller rutan "Jag godkänner" (I Agree) eller liknande på Dell.com eller DellEMC.com/ i samband med köpet, eller när du använder Dells mjukvara eller gränssnitt mot internet, samtycker du till att vara bunden av denna tjänstbeskrivning och de avtal som genom hänvisning omfattas häri. Om du förbinder dig att följa denna tjänstbeskrivning på ett företags eller någon annan juridisk enhets vägnar, garanterar du att du har behörighet att förpliktiga denna enhet att följa villkoren i denna tjänstbeskrivning med "du" eller "kunden" avses i så fall denna enhet. Utöver att ta emot denna tjänstbeskrivning kan kunder i vissa länder även behöva underteckna ett beställningsformulär.

Tilläggsvillkor

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

2. Viktig ytterligare information

- A. Ändring av planering.** När denna tjänst har bokats måste eventuella förändringar i planering ske minst åtta kalenderdagar före inbokad datum. Om kunden ändrar planering sju dagar eller mindre före fastställt datum tas en avgift ut som inte får överstiga 25 % av kostnaden för tjänsten. Eventuella ändringar av planering för tjänsten bekräftas av kunden minst åtta dagar innan den börjar utföras.
- B. Betalning av hårdvara som köpts med tjänster.** Om inget annat har överenskommit skriftligt ska betalningen för hårdvaran inte under några omständigheter vara knuten till resultatet av eller utförandet av tjänster som köpts med sådan hårdvara.
- C. Kommersiellt rimliga gränser för tjänsternas omfattning.** Dell kan vägra att tillhandahålla tjänsten om det enligt Dells mening skapar en orimlig risk för Dell eller Dells tjänstleverantör eller om någon begärd tjänst ligger utanför ramen för tjänsten. Dell ansvarar inte för fel eller försening som beror på orsaker utanför dess kontroll, inklusive kundens underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt denna tjänstbeskrivning.
- D. Tillvalstjänster.** Tillvalstjänster (inklusive support vid behov, installation, rådgivning, hantering samt professionella support- eller utbildningstjänster) kan finnas att köpa från Dell och varierar beroende på var kunden befinner sig. Tillvalstjänster kan kräva ett särskilt avtal med Dell. Om inget sådant avtal finns tillhandahålls tillvalstjänster enligt denna tjänstbeskrivning.
- E. Tilldelning och underleverantörsavtal.** Dell kan lägga ut denna tjänst och/eller tilldela denna tjänstbeskrivning till kvalificerade tredjepartsleverantörer, som kommer att utföra tjänsten på uppdrag av Dell.
- F. Uppsägning.** Dell kan säga upp denna tjänst när som helst under perioden om något av följande skäl föreligger:
 - Kunden har inte betalat hela priset för den här tjänsten enligt fakturavillkoren.
 - Kunden uppför sig hotfullt eller vägrar samarbeta med assisterande analytiker eller tekniker på plats eller
 - Kunden misslyckas med att efterleva villkoren som angetts i denna tjänstbeskrivning.



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

- G. Geografiska begränsningar och omlokalisering.** Tjänsten levereras på den plats eller de platser som anges på kundens faktura. Den här tjänsten är inte tillgänglig överallt. Tjänstalternativ, inklusive servicenivåer, öppettider för teknisk support och tillgänglighet av service på plats varierar beroende på geografisk plats, och det kan hända att vissa alternativ inte kan köpas för den plats där kunden befinner sig. Kontakta din lokala säljare för mer information. Dells skyldighet att leverera tjänsterna till produkter som omfattas som flyttats är föremål för olika faktorer, inklusive men inte begränsat till, lokal tillgång till service, extraavgifter, inspektioner och omcertifiering av flyttade produkter som omfattas för Dells då aktuella konsultationsavgifter för arbetstid och material. Online First Article Service är inte tillgänglig i alla geografiska områden. Asset Tagging och Asset Reporting är även tillgängligt på utvald kringutrustning (t.ex. bildskärmar, skrivare och rack) i regionerna Amerika, Europa, Mellanöstern och Afrika.
- H. Dell-partner.** Dell kan ta hjälp av filialer och underleverantörer för att utföra tjänsterna. Tjänsterna kan utföras utanför det land som kunden och/eller Dell befinner sig i. Emellanåt kan Dell byta plats där tjänsterna utförs och/eller part som utför tjänsterna. Detta sker dock endast under förutsättning att Dell gentemot kunden förblir ansvarig att tillhandahålla tjänsterna.
- I. Överlåtelse av tjänst.** Kunden får inte överföra konfigurationstjänsten eller några rättigheter som tilldelats Kunden enligt denna tjänstbeskrivning till en tredje part.
- J. Tjänsten upphör 180 kalenderdagar efter köp.** SÅVIDA INTE TILLÄMPLIG LAGSTIFTNING KRÄVER ANNAT OCH FÖR KUNDER SOM KÖPER ASSET RESALE OR RECYCLE (SE BILAGA B), HAR DU RÄTT ATT UTNYTTJA DENNA TJÄNST VID ETT TILLFÄLLE UNDER 6 MÅNADERS TID FRÅN INKÖPSDATUM ("FÖRFALLODATUM"). INKÖPSDATUMET DEFINIERAS SOM DET DATUM SOM INFALLER TIDIGAST AV FAKTURADATUMET ELLER DATUMET PÅ BESTÄLLNINGSBEKRÄFTELSEN FRÅN DELL. EFTER FÖRFALLODATUM SKA DELLS LEVERANS AV TJÄNSTEN BETRAKTAS SOM UPPFYLLD ÄVEN OM DU INTE HAR ANVÄNT TJÄNSTEN.

Om ingen tjänstbeskrivning eller specifikation av erbjudande visas nedan ska du kontakta en lokal Dell-säljare för att bekräfta att tjänsten är tillgänglig där du bor.

Bilaga A

ProDeploy Essentials Service

Single Point of Contact

Översikt av tjänst

Single Point of Contact ("SPOC") ger kunden en enda Dell-kontakt för ProDeploy Essentials Services som ingår i deras beställning. SPOC fungerar som kundens primära kontaktpunkt tills driftsättningen har slutförts.

Kundens ansvar:

- Identifiera en primär kontaktperson att arbeta tillsammans med Dell och dess utsedda representanter som stöd för aktiviteterna före och under tiden motsvarande tjänst(er) utförs
- Tillhandahålla tekniska kontaktpersoner som har kunskap om arbete med sådana informationsteknikkomponenter som beaktas under utförande av tjänsterna och har behörighet att fatta affärsbeslut ("tekniska kontaktpersoner"). Dell kan begära att möten bokas med de tekniska kontakterna.
- Tillhandahålla rimligt samarbete utan dröjsmål med Dell när tjänsterna utförs



Dells ansvar:

- När beställningar som innehåller ProDeploy Essentials har gjorts kommer Dell att tilldela en SPOC.
- SPOC kommer att försöka kontakta kunden via e-post eller telefon för att presentera sig.
- Om SPOC inte kan nå kunden kommer driftsättningen/tjänsterna att vara i vänteläge tills perioden för tjänsten löper ut. (dvs. 180 kalenderdagar).
- När kontakt har upprättats hjälper SPOC kunden genom att beskriva tjänsten och viktig information som behövs för att tjänsterna som köpts ska kunna slutföras.

Tjänster som inte ingår

- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga

Ytterligare villkor

- SPOC kan avgöra att ytterligare ämnesexperter måste arbeta direkt med kundkontakter för att tjänsten ska kunna slutföras.

Deployment Expert

Översikt av tjänst

Deployment Expert Service ger kunden rekommendationer från Dell för att optimera driftsättningsaktiviteter som är kopplade till leverans av service på plats eller på distans.

Kundens ansvar:

- Tillhandahålla begärd information inom tre arbetsdagar från att Dells förfrågan gjorts.
- Tillhandahålla rimligt och effektivt samarbete enligt Dells optimeringsrekommendationer.

Dells ansvar:

- Innan driftsättningsaktiviteterna påbörjas kommer Dell att begära information om kundens driftsättningsmål, befintlig driftsättningsplan, IT-miljö och slutanvändarbehov.
- Granska informationen som kunden tillhandahållit. Om optimeringsförbättringar identifieras kommer Dell att meddela dessa skriftligen till kunden i förväg innan tjänsterna utförs. Om inga förbättringar identifieras informerar Dell kunden skriftligen.

Tjänster som inte ingår

- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga.

Ytterligare villkor

- Kundens samarbete gällande rekommendationer krävs inte om det inte uttryckligen angetts som ett kundkrav i denna tjänstbeskrivning.
- Rekommendationer görs baserat på de potentiella fördelarna med att implementera rekommendationerna.
- Rekommendationer kanske inte ges för varje driftsättning.



Remote PC Installation

Översikt över tjänsterna

Remote Base Service möjliggör fjärrassisterad installation och anslutning av ett nytt klientsystem eller ett befintligt system ("äldre system") samt, om tillämpligt, tillhörande stationär kringutrustning. Tjänstalternativet erbjuder också möjligheten att överföra slutanvändares filer och systeminställningar, samt installation av mjukvara som tillhandahålls av kunden ("Remote PC Installation").

Remote PC Installation, funktioner

Hjälp med installation av produkt som omfattas

- Fjärrbaserad hjälp med att packa upp produkt som omfattas ur transportlådorna och kontrollera att komponenterna inte har några skador.
- Hjälpa kunden ansluta produkt som omfattas till stationär kringutrustning (till exempel bildskärmar, tangentbord, nätaggregat, möss osv.).
- Hjälpa kunden ansluta produkt som omfattas till kundens ström- och nätverkskällor.

Hjälp med anslutning för produkter som omfattas

- Hjälpa till att starta ny produkt som omfattas och verifiera nätverksanslutningen för kundens nätverksanslutna enheter.
- Hjälpa till att slutföra grundläggande domänkoppling med Windows inbyggda gränssnitt.
- Om kunden behöver någon av artiklarna/åtgärderna nedan måste kunden meddela Dell om dessa krav (via tilldelad SPOC):
 - Hjälpa till att återansluta befintlig eller installera ny extern stationär kringutrustning till produkt som omfattas och konfigurera för användning. Vid behov kommer Dell att läsa in de drivrutiner som kunden tillhandahållit och utföra ett enkelt test för att kontrollera att de fungerar (till exempel skriva ut en testsida).
 - Slutföra grundläggande domänkoppling genom Windows inbyggda gränssnitt.
 - Ansluta produkt som omfattas till arbetsgrupp. Produkt som omfattas kan anslutas till standardbehållaren i Active Directory på kundens begäran.
 - Hjälpa till att slutföra företagsregistrering.
 - Konfiguration av IP-adress.
 - Ställa in e-post- eller onlinekonto.
 - Konfigurera fjärranslutning för stationär dator.
 - Mappa nätverksskrivare till ny produkt som omfattas.
 - Återställa nätverksfildelning.
 - Kort och grundläggande beskriva de primära funktionerna i det nya produkten som omfattas.

Dataöverföring

- Överföring av slutanvändarens data och filer.
- Samla in slutanvändarens data och filer från det äldre systemet eller från de externa enheter eller medier som kunden tillhandahåller.
- Överföring av data som är associerade till användarprofiler till ny produkt som omfattas eller till molnlagring, extern enhet eller media som kunden tillhandahåller.
- Vid slutförd överföring ska Dell-teknikern bekräfta och/eller rapportera om överföringens integritet.

Överföring av inställningar

- Överföring av normal slutanvändaranpassning och inställningar från kundens äldre system.
- Överföra data som är associerade till användarprofiler till ny produkt som omfattas.
- Överföring av vanliga programinställningar.



Mjukvaruinstallation

- Installation på produkt som omfattas av program som kunden tillhandahåller som internethämtning, manuellt skript, USB eller CD/DVD.
- På kundens begäran, hjälp med produktaktivering och att verkställa uppdateringar.
- Grundläggande konfiguration av mjukvara för användning (som fjärrmjukvara på en stationär dator) i syfte att bekräfta korrekt funktion.
- På kundens begäran, avinstallera program enligt kundens önskemål.
- På kundens begäran, uppgradering av programversion(er).

Hjälp med avinstallation av äldre system

- Hjälp med att koppla ur hårdvarukomponenter, nätverkskabel och nätsladd som hör till det äldre systemet.

Kundens ansvar

- Innan tjänsten inleds ska kunden tillhandahålla all viktig och relevant information som behövs för att Dell ska kunna tillhandahålla denna tjänst utan dröjsmål.
- Förbereda alla arbetsområden och slutanvändarens skrivbord före den planerade starten av tjänsten. Detta innefattar tillgång till system, extern kringutrustning, ström och nätverksanslutning.
- Innan tjänsten skapa ett domänkonto och datorobjekt (om så krävs innan klientsystem kopplas till domän) med Active Directory för att aktivera domänanslutning innan planerat distributionsdatum.
- Initiera anslutning till Dell för att kunna utföra fjärrbaserade tjänster. Detta innefattar, men är inte begränsat till, nätverksanslutning och användning av fjärrgränssnitt som tillhandahålls av Dell, som chatt och telefon.
- Tillhandahålla inloggningsuppgifter för domänkonto. Kontot ska ha tillräcklig behörighet för att ansluta en dator till standarddatorbehållaren i Active Directory.
- Tillhandahålla samtliga drivrutiner för hårdvaruinstallation.
- Tillhandahålla den mjukvara till Dell (som skript, USB eller CD/DVD) som krävs för att utföra installation av program.
- Testa och verifiera att programmet fungerar enligt kundens behov på hårdvaruplattformar som stöds och kommer att köpas in. Dell har inget ansvar för fel eller icke-kompatibilitetsproblem som uppkommer under mjukvaruinstallationen och beror på att kunden underlåtit att testa och verifiera programkompatibiliteten.
- Tillhandahålla alla programlicenser som krävs, samt tillhandahålla teknikern med tillräckligt antal installationsmedia och installationsanvisningar.
- Tekniker måste få nödvändig åtkomst för programinstallation till kundens nätverk för att utföra tjänsterna.
- Kunden måste ha åtkomst till telefon och stabilt internet.
- Kundens nätverk ska uppfylla minimum ethernetstandard på 100 Mbps i växlade undernät och ha 5–10 Mbps hastighet för produkten som omfattas.
- Ha stabil nätverksinfrastruktur för alla kundplatser.
- Säkerställa att produkten som omfattas är ansluten till ett lokalt nätverk (LAN) och har stabil internetanslutning.
- Om så krävs för att slutföra tjänsten enligt kundens specifikationer, tillhandahålla molnlagring, extern enhet eller medier.

Dells ansvar

- Gå igenom omfattning av tjänsterna som köpts med kundkontakten.
- Dell samlar in relevanta data om aktuellt tillstånd för det äldre systemet för att planera tjänstutförandet. Detta kan göras per telefon, e-post eller med hjälp av Dells distributionsverktyg.
- Dell samlar in plats-, kontakt och planeringsinformation för var och en av kundens distributionsplatser för att säkerställa att alla viktiga uppgifter, specifika för platsen, tillhandahålls Dell innan tjänsterna på plats påbörjas.



Tjänster som inte ingår

- Konfiguration av nytt nätverk.
- Anslutning till specifika organisationsenheter inom Active Directory. Datorer ansluts i stället till standarddatorbehållaren.
- Tillhandahålla eller köra anpassade skript för att koppla till domän.
- Felsökning associerad med Windows inbyggda domänkopplingsprocess.
- Installation eller konfiguration av Active Directory.
- Överföring av data som en separat åtgärd.
- Data- och inställningsöverföring som kräver andra verktyg än de verktyg som Dell tilldelar för utförande av tjänsten av Dells tekniker.
- Överföra data för användarkonton till alternativa domäner.
- Eventuell säkerhetskopiering eller återställning av data, inklusive katastrofåterställning.
- Separat planering av dataöverföringen och installationstjänsterna.
- Skript för programinstallationer.
- Överföra program eller mjukvara. Mjukvaror överförs inte, de installeras/ominstalleras.
- Installation av operativsystemmjukvara.
- Anpassa och/eller personanpassa mjukvara (utöver vad som krävs för att säkerställa att mjukvaran är korrekt installerad).
- Överföra data från eller till icke-Windows-operativsystem.
- Konfigurera säkerhetsprogram som antivirus/spionprogram/skadliga program.
- Installation eller konfigurering av företagsmjukvara.
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga.

Ytterligare villkor

- Rimliga försök kommer att göras för att överföra kundens data; Men om Dell efter tre försök bedömer att överföring inte är möjlig kan tjänsten inte utföras.
- Förseningar som beror på kunden och som hindrar Dell från att utföra tjänsten kan ge upphov till extra avgifter.
- Om det fastställs att det finns element i kundens miljö eller hårdvara som begränsar överföringshastigheten och som förlänger tiden som teknikern behöver, kommer Dell samarbeta med kunden för att minska dessa problem. Baserat på Dells bedömning kan kunden ådra sig extra avgifter genom ändringshanteringsprocessen.

Deployment Support

Översikt av tjänst

Dell erbjuder fjärrhjälp med problem och frågor som är relaterade till installation och anslutning av en ny produkt som omfattas, överföring av slutanvändarens filer och systeminställningar samt installation av mjukvara som tillhandahålls av kunden.

Kunden kommer att kunna engagera ett supportteam från Dell och få hjälp med alla ProDeploy Essentials for Client Suite Services som köpts enligt denna tjänstbeskrivning:

Kundens ansvar

- Kunden måste köpa en ProDeploy Essentials Service för varje produkt som omfattas.
- Ge allt rimligt stöd som Dell begär för att identifiera och lösa eventuella problem och frågor



Dells ansvar

- Kunden kommer att kunna engagera ett supportteam från Dell (via telefon, e-post eller chatt) och få hjälp med frågor eller problem relaterade till tjänsterna som köpts av kunden och tillhandahålls som en del av denna tjänstbeskrivning under en period av 30 kalenderdagar från den första driftsättningen av produkten som omfattas
- Dell kommer att arbeta med de kunder och leverantörer för att tillhandahålla fjärrdiagnostik för kundens problem.
- För eventuella problem med eller frågor om tjänsterna som orsakats av Dells implementering av driftsättningen kommer Dell att arbeta med kunden och/eller leverantören för att utveckla och, om tillämpligt, assistera med att implementering av en åtgärdsplan.

Tjänster som inte ingår

- Fjärrassistans för annat än ProDeploy Essentials Services som köpts av kunden.
- Konfiguration av nytt nätverk.
- Felsökning associerad med Windows inbyggda domänkopplingsprocess.
- Installation eller konfiguration av Active Directory.
- Data- och inställningsöverföring som kräver andra verktyg än de verktyg som Dell tilldelar för utförande av tjänsten av Dells tekniker.
- Eventuell säkerhetskopiering eller återställning av data, inklusive katastrofåterställning.
- Överföra program eller mjukvara. Mjukvaror överförs inte, de installeras/ominstalleras.
- Installation av operativsystemmjukvara.
- Anpassa och/eller personanpassa mjukvara (utöver vad som krävs för att säkerställa att mjukvaran är korrekt installerad).
- Konfigurera säkerhetsprogram som antivirus/spionprogram/skadliga program.
- Installation eller konfiguration av företagsmjukvara.
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga.

Ytterligare villkor

- Denna support är utöver eventuell annan support som kunden kan ha rätt att få enligt avtalet. Se beställningsformuläret och/eller avtalet för mer information om vilken annan support som kan vara tillgängliga.

Bilaga B

Asset Resale or Recycling Service

Översikt av tjänst

Denna Add-on Service erbjuder ett miljövänligt och praktiskt sätt att kassera datorutrustning som är önskad eller vars leasingavtal har slutat gälla. All utrustning hanteras i enlighet med [Dells policy för elektronisk disposition](#) och [Dells meddelande om mediesanering av datalagringsenheter](#).



Tjänstfunktioner

Den här tjänstbilagan gäller följande Asset Recovery Services för både Dell och icke-Dell-märkt utrustning:

- **IT Asset Resale and Recycling Service with Offsite Data Sanitization (löper ut 4 år efter inköpsdatum) – inget enhetsminimum krävs:** Rekommenderas för kunder som äger sin utrustning och som vill kassera den på ett ansvarsfullt sätt genom vidareförsäljning eller återvinning. Kunden måste ta bort känsliga och personliga data före leverans. Tjänsten omfattar frakt, bearbetning, detaljerad kasseringsrapport, bekräftelse av kassering och betalning om det finns restvärde på utrustningen.
- Inkluderar även en enda kontaktpunkt för enkel hantering av driftsättningsprojekt ("återställningsansvarig") och tillgång till TechDirect Portal.

Såvida inte tillämplig lagstiftning kräver annat har du bara rätt att utnyttja denna tjänst under en period på 4 år (som anges ovan) från det ursprungliga inköpsdatumet ("förfalldatum"). Inköpsdatum definieras som det datum som infaller tidigast av fakturadatumet eller beställningsbekräftelsedatumet från Dell. Efter förfalldatum anses Dell ha tillhandahållit tjänsten även om du inte har använt den här tjänsten.

Åtkomst till TechDirect Portal

Kunder som köper Asset Recovery Services får tillgång till TechDirect Portal. Via portalen kan kunderna se och utföra uppgifter som är kopplade till den köpta tjänsten, vilka inkluderar men inte är begränsade till:

- Få ut bedömda värden.
- Visa krediter för återförsäljnings- och återvinningstjänster.
- Schemalägga och spåra tjänster.
- Visa och ladda ner rapporter.
- Begära betalning av återvunnet restvärde på utrustning som vidareförsäljs med återförsäljnings- och återvinningstjänster.

Alla uppgifter om kundens Asset Recovery Service som motsvarar de tjänster som köpts och används av kunden kommer att vara tillgängliga via TechDirect Portal.

Kundens användning av TechDirect Portal omfattas av användarvillkoren för självbetjäningsportalen ("användarvillkor") som motsvarar det alternativ för Asset Recovery Services som kunden har köpt.

De villkor för användning som kunden har godkänt inkluderar, men är inte begränsade till: (1) kundens skyldighet att granska, bekräfta och godkänna specifikationer för den omfattade tjänsten; och (2) ansvarsfriskrivning från Dell och/eller antaganden om ansvar av kunden för eventuella aspekter av användning av kundens självbetjäningsportal som kunden accepterar i enlighet med de användarvillkor som presenteras för kunden via TechDirect Portal.

Levererbara produkter/tjänster

Följande är en lista över vad som tillhandahålls som en del av tjänsten:

- **Tillgång till TechDirect Portal**, vilket ger kunden möjlighet att:
 - **Få reda på bedömda värden:** kunden kan se ett beräknat värde för återkallad utrustning.
 - **Visa instrumentpanelen:** fullständig översikt över tillgängliga krediter för återförsäljnings- och återvinningstjänster, de senaste aktiviteterna och väntande åtgärder.
 - **Schemaläggning:** schemalägga tjänster för sin plats på önskat datum och tid inom kontorstid.
 - **Spårning:** se status för varje tjänst, inklusive schemalagda, väntande, pågående och slutförda tjänster.



- **Logistik och förpackning:**
 - Mer än 20 utrustningsdelar: Dell tillhandahåller logistik och förpackningsmaterial via fraktleverantörer.
 - Mindre än 20 utrustningsdelar: Dell tillhandahåller logistik via paketservicebolag.
- **Bearbetning:** För bearbetning av Resale/Recycle Service ingår granskning av hela kedjan av hantering från frakt till leverans på bearbetningsanläggning, funktionell testning, kosmetisk gradering, datarensning enligt standarden NIST SP 800-88r1 och bedömning av återförsäljningsvärdet.
- **Rapportering:** Kunden kan visa och ladda ner rapporter om beställningar, Asset Resale and Recycling Service-krediter, scheman och bedömningar av värde vid återvinning. Ytterligare rapportering för följande tjänster kommer också att vara tillgänglig, i onlineportalen:
 - Tjänsten Resale and Recycling omfattar kasseringsrapporter av utrustning och bekräftelse av kassering.
- **Betalning:** När kunden är berättigad att få värde för såld utrustning kan kunden begära betalning elektroniskt via TechDirect Portal. Värdeåtervinningen räknas ut exklusive tillämpliga skatter, och varje part ska betala alla tillämpliga skatter i förhållande till de belopp som betalas enligt avtalet.

Motsvarande bastjänster

- Återförsäljning eller återvinning av tillgångar kan köpas till någon annan tjänst enligt denna tjänstebeskrivning.

Undantag

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

- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga.
- Tjänsten omfattar inte utveckling av någon immateriell egendom som enbart och specifikt skapas åt kunden.

Kundens ansvar

Kunden samtycker till att uppfylla följande specifika ansvar och är medveten om att underlåtenhet att uppfylla dessa ansvar kan påverka Dells förmåga att utföra tjänsten:

Före tjänsten ska kunden:

- För Freight Service (mer än 20 delar av utrustning): Ange, vid tidpunkten för schemaläggningen, eventuella problem med platsåtkomst, säkerhetsrestriktioner, fackliga avtal, försäkringsbevis, begränsningar på upphämtningsplatsen eller tidsbegränsningar.
- För Parcel Service (mindre än 20 delar utrustning): Packa och försegla varje utrustningskomponent i en separat kartong med hjälp av lämpligt förpackningsmaterial för att säkerställa att utrustningen är skyddad mot skador under leveransen till Dell och använd en tryckt etikett som tillhandahålls via TechDirect Portal.
- Fyll i en faktura för landet i enlighet med Dells krav.
- Ta bort alla sekretessbelagda, patentskyddade, känsliga och andra icke-offentliga data samt all mjukvara från tredje part på all utrustning (t.ex. hårddiskar som inte kunnat saneras etc.) som inte identifierades av Dell i Sammanfattningen av datasaneringen som framgångsrikt sanerad data ("PASS").
- Ta bort/inaktivera alla lösenord och andra åtkomstsäkerhetsfunktioner och avsluta eventuell stöldskydds- eller bärbar spåringsmjukvara som finns i utrustningen.
- Avsluta eller överföra alla licenser som är associerade med tredjeparts mjukvara som finns i utrustningen.
- Ta bort från utrustningen och förvara alla externa datalagringsmedier (t.ex. USB- och SD-enheter).
- Ta bort alla bläckpatroner och tonerkassetter.
- Kontrollera att utrustningen endast innehåller datorhårdvara och inga andra produkter som apparater, kontorsutrustning, farligt avfall, farlig utrustning, material, förpackningar eller lådor.



- Verifiera att utrustningen är komplett och korrekt monterad och inkluderar alla tillhörande tillbehör eller all kringutrustning som ska returneras till leasingföretaget och för att maximera din avkastning på produkter som vidare säljs.
- Koppla ur/avmontera från rack/packa upp all utrustning och avskilja tydligt den utrustning som ska hämtas upp från den som inte ska hämtas upp (observera att om utrustningen paketeras eller läggs i kartonger av kunden innan upphämtningen sker, kan Dell begära att upphämtningen skjuts upp till ett annat tillfälle på kundens bekostnad, eller så kan kunden underteckna en ansvarsfriskrivning gällande kundpaketering i syfte att tillåta transport av inventarier som paketerats eller krympplastemballerats av kunden).
- Samla utrustningen (inklusive utrustning som framgångsrikt har datasanerats) på platsen i en central lokal med godtagbart tillträde för Dells logistikfirma ("Upphämtningsplats").
- Ange en platsrepresentant som kan hänvisa Dells logistikfirma till utrustningen för att säkerställa att rätt utrustning tas med.
- Avregistrera utrustning och andra associerade system från Windows Autopilot, i förekommande fall.

Kundens garanti. Kunden representerar och garanterar följande:

- Kunden har ett gällande och säljbart ägande till utrustningen som är fri och utan panträtt, anspråk eller inteckningar av något slag.
- Kunden har tagit bort alla konfidentiella, patentskyddade, känsliga eller icke-allmänna data från all utrustning, vilka inte identifierats av Dell på sammanfattningen av datasaneringen som slutförd ("PASS").
- Kunden är behörig att donera sådan utrustning och att sådan donation inte ska leda till ett brott av kunden mot något avtal eller någon dom som är bindande för kunden.
- Om inget annat anges av kunden och bekräftas av Dell skriftligen före frakten, kommer utrustningen att fungera enligt tillverkarens publicerade specifikationer vid leverans till Dell.
- Kunden ansvarar för och har följt de krav och skyldigheter som gäller för hälsa och säkerhet i förhållande till den eller de platser som Dell eller dess leverantörer ges åtkomst till genom kunden, inklusive arbetsutrymmet för datasaneringen.

Om kunden bryter mot någon av de skyldigheter eller garantier som läggs fram i denna tjänstbilaga, är Dell inte längre skyldiga att tillhandahålla dessa tjänster, och är ej heller ersättningsskyldiga för de eventuella skador som kan uppstå som följd av kundens avtalsbrott. Alternativt kan kunden ådra sig extra avgifter och utgifter för extra tid eller material, förlust eller skador som har åsamkats Dell eller dess leverantör.

Dessutom godkänner kunden att fullständigt skydda, försvara och hålla Dell skadeslös och betala för alla kostnader och avgifter som kan uppstå från någon fordran eller ansvar eller juridisk förpliktelse i anslutning med några data som innehåller eller kan möjligen komma åt på utrustningen ("data") inklusive men utan begränsning (i) all fordran att data var felaktigt åtkomlig eller inte underhållits på ett säkert sätt eller (ii) alla förpliktelser eller ansvar som uppstår från någon lag eller bestämmelse beträffande säkerheten eller skyddet av lagrade eller överförda data eller personlig information.

Prissättning och betalningsvillkor

Kunden kommer att debiteras per komponent.

Mindre kringutrustning samlas ihop, vägs och debiteras till ett pris motsvarande en utrustningskomponent för varje 18 kg i vikt. Mindre kringutrustning innefattar:

- Externa datorkomponenter (t.ex. kablar, kringutrustning, externa enheter, tangentbord, möss, dockningsstationer)
- Lösa interna datorkomponenter
- Icke-datorrelaterade delar (t.ex. telekom/mobiltelefon, DVD/DVR)



Kunden samtycker härmed till att betala priset för varje enskild komponent per tillämplig Dell-orderbekräftelse, så väl som alla de eventuella tilläggsavgifter och kostnader som kan uppstå enligt denna tjänstbilaga. Kunden bekräftar och accepterar att Dell är berättigat att avsätta belopp som ska tillfalla Dell enligt denna tjänstbilaga för de belopp som annars ska betalas av Dell till kunden enligt avtalet.

Tilläggsavgifter

Kunden debiteras ytterligare avgifter baserat på följande belopp som kommer att tillhandahållas i en separat offert från Dell:

- Tjänster som Dell har utfört avseende komponenter utöver det belopp som har angetts i beställningen, debiteras med gällande komponentpris för den aktuella tjänsten.
- Utrustningskomponenter som väger mer än 18 kg. kan medföra extra transportavgifter.
- För Freight Service eller service på plats där enhetsminimumkravet inte uppfylls, kommer extra avgifter att tillkomma. För upphämtningar på öar och andra avlägset belägna platser kan extra avgifter tillkomma.
- Service på platser som:
 - Har begränsad åtkomst eller fordonsbegränsningar
 - Kräver fackligt arbete
 - Har begränsad mötestillgänglighet eller
 - Behöver bokas utanför normal kontorstid
- Om kunden, platsen eller utrustningen inte uppfyller de krav som anges i denna tjänstbilaga, kan schemalaggningen av de tillämpliga tjänsterna behöva läggas om, och/eller så kan extra avgifter tillkomma.
- Om Dells logistikfirma inte har kunnat genomföra en upphämtning därför att kunden eller utrustningen inte har varit klar vid den överenskomna tidpunkten, kan extra avgifter tillkomma.
- Upplupna kostnader om felaktig utrustning har identifierats för frakt.
- Kostnader uppstår om leveransadressen som angavs för leasingreturen är felaktig.
- Begäran om borttagning av hårddisk eller utrustning under Onsite Hard Drive Shred Service.

Viktiga ytterligare villkor

Äganderätt och risk för förlust

Äganderätt och risk för förlust: Dell eller Dells logistikfirma står för riskerna för förlust eller skada efter det att Dell eller Dells logistikfirma har tagit emot och övertagit utrustningen. Äganderätten anses tillfalla Dell eller Dells logistikfirma efter det att Dell eller Dells logistikfirma har tagit emot och övertagit utrustningen.

Ansvar

Eftersom det enbart rör just de tjänster som tillhandahålls enligt denna tjänstbilaga och trots eventuella motstridiga villkor i avtalet, ska följande villkor gälla:

DELLS OCH DESS TJÄNSTELEVERANTÖRERS ANSVAR FÖR DE TILLHANDAHÅLLNA TJÄNSTERNA ENLIGT DENNA TJÄNSTBILAGA ÄR, ÄVEN OM DET MEDDELATS ATT DEN HÄR TYPEN AV ANSVAR KAN FÖRELIGGA, ALLTID UNDERSTÄLLT FÖLJANDE BEGRÄNSNINGAR OCH UNDANTAG:

- DELL HAR INGET ANSVAR (AVSEENDE KONTRAKT, OTILLÅTNA HANDLINGAR ELLER ANNAT) FÖR SÄKERHETEN ELLER SEKRETESSEN FÖR DE DATA SOM FINNS LAGRAD I UTRUSTNINGEN, MED UNDANTAG FÖR OBEHÖRIGT RÖJANDE AV DATA FRÅN EN HÅRDDISK SOM DELL OCH/ELLER DESS SERVICELEVERANTÖR INTE HAR LYCKATS RADERA FULLSTÄNDIGT UNDER DATABORTTTAGNINGEN HOS KUNDEN I ENLIGHET MED DE PROCESSER SOM ANGES I DETTA AVTAL, MEN SOM MAN SEDAN CERTIFIERAT SOM EN FULLSTÄNDIGT RADERAD HÅRDDISK I DATABORTTTAGNINGSSAMMANFATTNINGEN. I SÅDANT FALL ÄR DELL ANSVARIGT GENTEMOT KUNDEN FÖR DIREKTA SKADOR SOM BORTTAGNINGEN AV DATA HAR MEDFÖRT UPP TILL ETT BELOPP SOM INTE ÖVERSTIGER DET TOTALA AVGIFTSBELOPPET SOM KUNDEN BETALAT ELLER ÄR SKYLDIG ATT BETALA ENLIGT DENNA TJÄNSTBILAGA INOM ETT KALENDERÅR.



- DELLS MAXIMALA OCH ENDA ANSVAR (RÖRANDE KONTRAKT, OTILLÅTNA HANDLINGAR ELLER ANNAT) SOM UPPSTÅR SOM ETT RESULTAT AV, ELLER I SAMBAND MED FÖRLUSTANSPRÅK AVSEENDE FYSISK UTRUSTNING, SKA UNDER INGA OMSTÄNDIGHETER ÖVERSTIGA VÄRDERINGEN AV DENNA SOM ANGES I KUNDENS VÄRDERING, ELLER ETT VÄRDE SOM BESTÄMS AV DELL ENLIGT UTVÄRDERINGSMETODER AV INDUSTRISTANDARD.

Tilläggsvillkor

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

2. Viktig ytterligare information

- A. **Ändring av planering.** När denna tjänst har bokats måste eventuella förändringar i planering ske minst åtta kalenderdagar före inbokad datum. Om kunden ändrar planering sju dagar eller mindre före fastställt datum tas en avgift ut som inte får överstiga 25 % av kostnaden för tjänsten. Eventuella ändringar av planering för tjänsten bekräftas av kunden minst åtta dagar innan den börjar utföras.
- B. **Betalning av hårdvara som köpts med tjänster.** Om inget annat har överenskommit skriftligt ska betalningen för hårdvaran inte under några omständigheter vara knuten till resultatet av eller utförandet av tjänster som köpts med sådan hårdvara.
- C. **Kommersiellt rimliga gränser för tjänsternas omfattning.** Dell kan vägra att tillhandahålla tjänsten om det enligt Dells mening skapar en orimlig risk för Dell eller Dells tjänstleverantör eller om någon begärd tjänst ligger utanför ramen för tjänsten. Dell ansvarar inte för fel eller försening som beror på orsaker utanför dess kontroll, inklusive kundens underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt denna tjänstbeskrivning.
- D. **Tillvalstjänster.** Tillvalstjänster (inklusive support vid behov, installation, rådgivning, hantering samt professionella support- eller utbildningstjänster) kan finnas att köpa från Dell och varierar beroende på var kunden befinner sig. Tillvalstjänster kan kräva ett särskilt avtal med Dell. Om inget sådant avtal finns tillhandahålls tillvalstjänster enligt denna tjänstbilaga.
- E. **Tilldelning och underleverantörsavtal.** Dell kan lägga ut denna tjänst och/eller tilldela denna tjänstbeskrivning till kvalificerade tredjepartsleverantörer, som kommer att utföra tjänsten på uppdrag av Dell.
- F. **Uppsägning.** Dell kan säga upp denna tjänst när som helst under perioden om något av följande skäl föreligger:
 - Kunden har inte betalat hela priset för den här tjänsten enligt fakturavillkoren
 - Kunden uppför sig hotfullt eller vägrar samarbeta med assisterande analytiker eller tekniker på plats eller
 - Kunden misslyckas med att efterleva villkoren som angetts i denna tjänstbeskrivning.



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

G. Geografiska begränsningar och omlokalisering. Tjänsten levereras på den plats eller de platser som anges på kundens faktura. Den här tjänsten är inte tillgänglig överallt. Tjänstalternativ, inklusive servicenivåer, öppettider för teknisk support och tillgänglighet av service på plats varierar beroende på geografisk plats, och det kan hända att vissa alternativ inte kan köpas för den plats där kunden befinner sig. Kontakta din lokala säljare för mer information. Dells skyldighet att leverera tjänsterna till produkter som omfattas som flyttats är föremål för olika faktorer, inklusive men inte begränsat till, lokal tillgång till service, extraavgifter, inspektioner och omcertifiering av flyttade produkter som omfattas för Dells då aktuella konsultationsavgifter för arbetstid och material. Online First Article Service är inte tillgänglig i alla geografiska områden. Asset Tagging och Asset Reporting är även tillgängligt på utvald kringutrustning (t.ex. bildskärmar, skrivare och rack) i regionerna Amerika, Europa, Mellanöstern och Afrika.

Bilaga C

Onsite PC Installation Service

Översikt av tjänst

Denna Onsite Base Service tillhandahåller installation och anslutning på plats av en ny produkt som omfattas eller äldre system ("Onsite PC Installation").

Tjänstfunktioner

Installation av produkt som omfattas

- Packa upp de nya produkterna från fraktkartongerna och inspektera komponenterna för eventuella skador.
- Organisation och anslutning av produkten som omfattas stationära kringutrustning (som bildskärmar, tangentbord, strömförsörjningsenheter, mus osv.).
- Anslutning av produkten som omfattas till kundens ström- och nätverkskällor.
- Flyttning av alla kartonger, allt förpackningsmaterial och skräp till ett avfallsområde i byggnaden där distributionstjänsterna tillhandahålls och nogsam rengöring av installationsområdet så att den huvudsakligen återställs i ursprungligt skick.

Anslutning för produkt som omfattas

- Starta den nya produkten som omfattas och verifiera nätverksanslutning för kundens nätverksanslutna enheter.
- Logga in på den nya produkten som omfattas med hjälp av användar-ID och lösenord som kunden tillhandahåller.
- Om kunden behöver någon av artiklarna/åtgärderna nedan måste kunden meddela Dell om dessa krav (via tilldelad SPOC):
 - Återanslutning av befintlig eller installation av ny extern stationär kringutrustning till produkt som omfattas och konfigurera denna för användning. Vid behov kommer Dell att läsa in de drivrutiner som kunden tillhandahållit och utföra ett enkelt test för att kontrollera att de fungerar (till exempel skriva ut en testsida).
 - Slutföra grundläggande domänkoppling genom Windows inbyggda gränssnitt.
 - Ansluta produkt som omfattas till arbetsgrupp. Produkt som omfattas kan anslutas till standardbehållaren i Active Directory.
 - Slutföra företagsregistrering.
 - Konfiguration av IP-adress.



- Ställa in e-post- eller onlinekonto.
- Konfigurera fjärranslutning för stationär dator.
- Mappa nätverksskrivare till ny produkt som omfattas.
- Återställa nätverksfildelning.
- Kort och grundläggande beskriva de primära funktionerna i det nya produkten som omfattas.

Dataöverföring

- Tekniker på plats kommer att kontakta en fjärrtekniker för att utföra denna tjänst.
- Överföring av slutanvändarens data och filer.
- Samla in slutanvändarens data och filer från det äldre systemet eller från de externa enheter eller medier som kunden tillhandahåller.
- Överföring av data som är associerade till användarprofiler till ny produkt som omfattas eller till molnlagring, extern enhet eller media som kunden tillhandahåller.
- Vid slutförd överföring ska fjärrteknikern bekräfta och/eller rapportera om överföringens integritet.

Överföring av inställningar

- Tekniker på plats kommer att kontakta en fjärrtekniker för att utföra denna tjänst.
- Överföring av normal slutanvändareanpassning och inställningar från kundens äldre system.
- Överföra data som är associerade till användarprofiler till ny produkt som omfattas.
- Överföring av vanliga programinställningar.

Mjukvaruinstallation

- Tekniker på plats kommer att kontakta en fjärrtekniker för att utföra denna tjänst.
- Installation på produkt som omfattas av program som kunden tillhandahåller som internethämtning, manuellt skript, USB eller CD/DVD.
- På kundens begäran, hjälp med produktaktivering och att verkställa uppdateringar.
- Grundläggande konfiguration av mjukvara för användning (som fjärrmjukvara på en stationär dator) i syfte att bekräfta korrekt funktion.
- På kundens begäran, avinstallera program.
- På kundens begäran, uppgradering av programversion(er).

Avinstallation av äldre system (på begäran och medan teknikern fortfarande är på plats)

- Urkoppling av hårdvarukomponenter, nätverkskabel och nätsladd som hör till det äldre systemet.
- Nerpackning av det äldre systemets komponenter med hjälp av nya produkten som omfattas förpackningsmaterial eller annat emballage som kunden tillhandahåller.
- Flytta det äldre systemet till lagringsutrymme på plats eller i slutanvändarens nya plats i distributionsbyggnaden som anges av kunden.

Motsvarande tilläggstjänster

- Onsite Peripheral, Network, or Shared Device Add-on.
- Onsite Additional Technician Time Add-on.
- Onsite Operating System or Image Add-on.
- Onsite Internal Component Add-on.

Kundens ansvar

Kunden godkänner följande specifika ansvar:

- Kunden måste köpa en Onsite PC Installation Service för varje produkt som omfattas.
- För var och en av kundens distributionsplatser tillhandahålla all viktig information som är specifik för de olika platserna till Dell innan Dell påbörjar service på plats.
- Förbereda alla arbetsområden och slutanvändarens skrivbord före den planerade starten av tjänsten. Detta innefattar tillgång till system, extern kringutrustning, ström och nätverksanslutning.
- Innan tekniken anländer på plats skapa ett domänkonto och datorobjekt (om så krävs innan klientsystem kopplas till domän) med Active Directory för att aktivera domänanslutning innan planerat driftsättningsdatum.



- Tillhandahålla inloggningsuppgifter för domänkontot som en Dell-tekniker kan använda, med tillräcklig behörighet för att ansluta en dator till standarddatorbehållaren i Active Directory.
- Tillhandahålla samtliga drivrutiner för hårdvaruinstallation.
- Köpa ytterligare tjänster, om kunden behöver. Se Motsvarande tjänster.
- Skapa och tillhandahåll planeringsinformation om alla nödvändiga resurser som krävs för tjänsten, inklusive installationsschema för slutanvändare.
- Tilldela en koordinator som är på plats för varje kundplats.
- Tillhandahålla krav (t.ex. adresser och tillgängliga installationstider i planeringssyfte) och nödvändiga tekniska data för tjänsten via platsundersökningen.
- Säkerhetsställa att alla nödvändiga kundresurser är tillgängliga för tiden då installationen sker på plats, detta inkluderar tekniska kontakter.
- Ge tillgång till kundens lokaler och de system som behövs för att tillhandahålla tjänsten, inklusive, men inte begränsat till, säkra och adekvata parkeringsmöjligheter, nödvändiga nycklar eller brickor.
- Tillhandahålla en säker arbetsmiljö och vettiga kontorsutrymmen.
- Dessutom, för installationer på plats som sker i bostadskontor, måste en vuxen hela tiden vara närvarande under utförandet av tjänsten.
- Tillhandahålla tjänster för godkännande på plats vid slutförande.
- Tillhandahålla Dell de lokala administrationsrättigheter som behövs för att utföra tjänsten.
- Äldre system ska vara tillgängliga och helt användbara för alla tjänster som ska utföras på äldre system.
- Kundens nätverk ska uppfylla minimum ethernetstandard på 100 Mbps i växlade undernät och ha 5–10 Mbps hastighet i klientsystemet.
- Ha stabil nätverksinfrastruktur för alla kundplatser.
- Alla system i en beställning måste schemaläggas tillsammans som en del av en enstaka händelse. I allmänhet kommer order på 10 eller färre att bli schemalagda på samma tid/dag.
- Tjänsteplatsen ska vara lättillgänglig med fordon och utan användning av specialverktyg eller -utrustning.
- Avinstallation av äldre system kräver en samtidig installation av en ny produkt som omfattas.
- Kunden måste placera produkten som omfattas i byggnaden där den ska installeras innan tjänsten påbörjas.
- Alla tjänster på plats för en enhet kommer att koordineras för att utföras vid samma tillfälle.
- Tillhandahålla den mjukvara till Dell (som skript, USB eller CD/DVD) som krävs för att utföra installation av program.
- Testa och verifiera att programmet fungerar enligt kundens behov på hårdvaruplattformar som stöds och kommer att köpas in. Dell har inget ansvar för fel eller icke-kompatibilitetsproblem som uppkommer under mjukvaruinstallationen och beror på att kunden underlåtit att testa och verifiera programkompatibiliteten.
- Tillhandahålla alla programlicenser som krävs, samt tillhandahålla teknikern med tillräckligt antal installationsmedia och installationsanvisningar.
- Tekniker måste få nödvändig åtkomst för programinstallation till kundens nätverk för att utföra tjänsterna.
- Säkerställa att produkten som omfattas är ansluten till ett lokalt nätverk (LAN) och har stabil internetanslutning.
- Om så krävs för att slutföra tjänsten enligt kundens specifikationer, tillhandahålla molnlagring, extern enhet eller medier.
- Meddela Dell att avinstallationstjänster krävs vid slutet av dataöverföringen.



Dells ansvar

- Samla in information om plats och planering från kunden.
- Dell kommer att arbeta med kunden för att granska omfattning av köpta tjänster.
- Dell kan samla in relevanta aktuella data om det äldre systemet för att planera utförande av tjänsten. Detta kan göras per telefon, e-post eller med hjälp av Dells distributionsverktyg.
- Dell samlar in plats-, kontakt och planeringsinformation för var och en av kundens distributionsplatser för att säkerställa att alla viktiga uppgifter, specifika för platsen, tillhandahålls Dell innan tjänsterna på plats påbörjas.

Tjänster som inte ingår

- Konfiguration av nytt nätverk.
- Transport av system mellan platser eller någon annan typ av logistiktjänster.
- Avlägsnande utanför platsen och/eller återvinning av äldre system av tekniker på plats.
- Anslutning till specifika organisationsenheter inom Active Directory. Datorer ansluts i stället till standarddatorbehållaren.
- Tillhandahålla eller köra anpassade skript för att koppla till domän.
- Felsökning associerad med Windows inbyggda domänkopplingsprocess.
- Installation eller konfiguration av Active Directory.
- Installation av point-of-sale/kassaapparater.
- Flera teknikerbesök per köpt Onsite PC Installation Add-on.
- Montering av hårdvara på ytor eller kringutrustning som kräver verktyg eller flera tekniker.
- Överföring av data som separat åtgärd skild från motsvarande Onsite PC Installation Service.
- Data- och inställningsöverföring som kräver andra verktyg än de verktyg som Dell tilldelar för utförande av tjänsten av Dells tekniker.
- Överföra data för användarkonton till alternativa domäner.
- Eventuell säkerhetskopiering eller återställning av data, inklusive katastrofåterställning.
- Separat planering av överföringen och installationstjänsterna.
- Skript för programinstallationer.
- Överföra program eller mjukvara. Mjukvaror överförs inte, de installeras/ominstalleras.
- Installation av operativsystemmjukvara.
- Anpassa och/eller personanpassa mjukvara (utöver vad som krävs för att säkerställa att mjukvaran är korrekt installerad).
- Överföra data från eller till icke-Windows-operativsystem.
- Konfigurera säkerhetsprogram som antivirus/spionprogram/skadliga program.
- Installation eller konfigurering av företagsmjukvara.
- Tekniker på plats finns kvar på plats medan programmen installeras eller dataöverföringen slutförs.
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga

Ytterligare villkor

- Rimliga försök kommer att göras för att överföra kundens data; Men om Dell efter tre försök bedömer att överföring inte är möjlig kan tjänsten inte utföras.
- Förseningar som beror på kunden och som förhindrar Dell-tekniker att utföra Onsite Installation Service före eller när en tekniker är på plats kan ge upphov till extra avgifter. Extra avgifter kan tillkomma för begäran om ytterligare åtgärder som görs direkt till tekniker på plats.
- Om det fastställs att det finns element i kundens miljö eller hårdvara som begränsar överföringshastigheten och som förlänger tiden som teknikern behöver, kommer Dell samarbeta med kunden för att minska dessa problem. Baserat på Dells bedömning kan kunden ådra sig extra avgifter genom ändringshanteringsprocessen.
- Av säkerhetsskäl kommer Dell inte att föra in USB/externa medier i kundens miljö. Om så krävs för tillgång till det installationsverktyg för datamigrering som används av Dell, måste kunden tillhandahålla USB/externa medier. Ytterligare avgifter kommer att debiteras genom ändringshanteringsprocessen om detta bedöms vara berättigat.



Bilaga D

Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Service

Översikt av tjänst

Detta Service Onsite Base-alternativ gäller enbart teknikers resa till kundens plats ("Onsite Trip Charge for Installation" eller "Onsite Trip Charge for Configuration") enligt specifikation i denna bilaga. Observera att syftet med Resekostnad är att möjliggöra leverans av Add-on(s) Services i de fall tjänsten Onsite PC Installation Service inte utförs. Onsite Add-ons måste köpas till detta Onsite Base-alternativ för tjänster som ska utföras när tekniker är på kundens plats.

Tjänstfunktioner

Tjänsten innefattar resa för en Dell-tekniker (maximalt en resa per dag), för varje dag sådan tekniker måste resa till kundens plats för att utföra tjänster på en produkt som omfattas. Eftersom tjänsten enbart innefattar ankomst för tekniker till kundplatsen på schemalagd tid måste tjänsten köpas i anslutning till ett eller flera av motsvarande Onsite Add-ons.

"Onsite Trip Charge for Installation" är avsedd för fysiska installationer (t.ex. installation av en nätverksenhet eller en intern komponent osv.) eller andra liknande fysiska aktiviteter medan "Onsite Trip Charge for Configuration" är avsedd för ändringar av mjukvara och/eller operativsystem.

Corresponding Onsite Add-on Services

Trip Charge måste köpas med minst ett av följande tillägg:

- Onsite Peripheral, Network or Shared Device Add-on.
- Onsite Internal Component Add-on.
- Onsite Additional Technician Time Add-on.
- Onsite Operating System or Image Add-on.

Kundens ansvar

- Tjänstplanering kommer att distribueras av kunden till slutanvändare före schemalagd Trip Charge.
- Kunden ska informera Dell om eventuella konflikter för att låsa schemat senast sju dagar före schemalagda Trip Charge-datum.
- Tillhandahålla all nödvändig information och säkerställa att all viktig information som är specifik för platsen tillhandahålls Dell innan tjänster på plats påbörjas.

Dells ansvar

- Dell kommer att arbeta med kunden för att gå igenom omfattning av köpta tjänster inklusive tillägg.
- Samla in information om plats och schema för var och en av kundens driftsättningsplatser.

Tjänster som inte ingår

- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga.



Bilaga E

Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service

Översikt av tjänst

Denna Onsite Add on Service omfattar konfiguration på plats av en produkt som inte omfattas som normalt delas, ofta via ett nätverk, mellan flera slutanvändare ("Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service") enligt specifikation i denna bilaga.

Tjänstfunktioner

Network Device Installation

Network Device Installation innefattar installation av enheter som skapar nätverk (till exempel trådlös router), icke arbetsplatsknuten nätverksenhet (till exempel en central kontorsnätverksskrivare), en visningsenhet (till exempel en tv med nätverksfunktioner) eller lokal kringutrustningsenhet direktansluten till produkten som omfattas (till exempel en skanner) på max. 45 kg. Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service innefattar:

- Uppackning och fysisk uppsättning av enheten.
- Anslutning av nätsladdar till eluttag.
- Vid behov för att utföra tjänsten, anslutning av nätverkskablar.
- Flytt av alla kartonger, allt förpackningsmaterial och allt skräp till avfallsplatsen i den byggnad där distributionstjänsterna tillhandahålls.
- Städning av installationsplatsen ordentligt så att den återställs i sitt ursprungliga skick.

Enhet för att skapa nätverk

För installation av enhet för att skapa nätverk innefattar denna tjänst även följande:

- Konfiguration av slutanvändares basnätverk (trådlöst eller kabeldraget).
- På begäran av kunden, konfiguration av säkerhetsinställningar.
- På begäran av kunden, konfiguration av peer-to-peer-arbetsgrupp.
- Test för att säkerställa att produkten som omfattas kan ansluta till det nya nätverket.

Icke arbetsplatsknuten nätverksenhet

För installation av en stor, icke arbetsplatsknuten nätverksenhet innefattar denna tjänst även följande:

- Anslutning till befintligt nätverk (som domänbaserat eller peer-to-peer).
- Vid behov för att slutföra tjänsten, koppling av enhet till domän och tilldelning av IP-adress.
- Grundläggande konfiguration av nätverksenhet som används för att bekräfta korrekt funktion.
- Test för att säkerställa att nätverksenheten fungerar (till exempel skriva ut en testsida för en delad nätverksskrivare).

Visningsenhet

För installation av en visningsenhet innefattar denna tjänst även följande:

- Anslutning av enhet till ingångs- och utgångskällor.
- Konfiguration av enheten för användning (som första inställning, justering av färginställningar, osv.).
- På begäran av kunden, placera enheten på av kunden förinstallerat stativ eller monteringsanordning.
- På begäran av kunden, anslutning till ett befintligt nätverk.



Lokal kringutrustningsenhet

För installation av lokal kringutrustningsenhet innefattar denna tjänst även följande:

- Grundläggande konfiguration av lokal kringutrustningsenhet för att bekräfta korrekt funktion.
- På begäran av kunden, aktivera nätverksdelning.

Motsvarande bastjänster

Onsite Add-on Service måste köpas med något av följande basalternativ:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation eller Configuration Onsite Additional Technician Time Service - Full Day

Kundens ansvar

Kunden godkänner följande specifika ansvar:

- Köpa motsvarande Onsite Base Service.
- Kunden måste köpa en separat Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service för varje enhet som ska installeras.
- Vid behov för att utföra tjänsten ska du tillhandahålla stativ, monteringshårdvara eller annan särskild hårdvara innan tjänsten inleds.
- Säkerställa att korrekt kabeldragning, ström och kundens nätverk är tillgängligt och kan kommas åt innan denna tjänst utförs.

Tjänster som inte ingår

- Installation av ett nätverk eller en delad enhet på plats som väger mer än 45 kg.
- Dra nya kablar för enheter (som ström, ingång/utgång, nätverk, osv.) som kräver specialverktyg eller -konstruktion.
- Installation som kräver mindre konstruktion eller specialverktyg.
- Installation av företags- eller servernätverk (som skapa en domän).
- Installation av mjukvara som inte krävs för att kringutrustningen ska fungera.
- Konfiguration eller anpassning av kringutrustningens mjukvara.
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga

Bilaga F

Onsite Operating System or Image Service

Översikt av tjänst

Denna Onsite Add-on Service omfattar installation eller ändringar av produkten som omfattas operativsystem, eller alternativt, inläsning av avbildning till produkten som omfattas ("Onsite Operating System or Image Service") enligt specifikation i denna bilaga.

Tjänstfunktioner

Installation eller uppgradering av operativsystem (OS)

- Installation (eller ominstallation) av OS på en produkt som omfattas.
- Starta ny produkt som omfattas och verifiera att OS har installerats.



Inläsning av avbildning

- Inläsning av avbildning från kunden till produkten som omfattas.
- Grundläggande funktionalitetstest genomförs för att säkerställa att OS-avbildningen har installerats.
- Avbildning kan läsas in från media tillhandahållen av kunden eller nätverk, om tillgängligt.

Mjukvaruinstallation

- Installation på produkt som omfattas av program som kunden tillhandahåller som internethämtning, manuellt skript, USB eller CD/DVD.

Motsvarande bastjänster

Onsite Operating System or Image Service måste köpas med någon av följande basalternativ:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration
- Onsite Additional Technician Time Service - Full Day

Kundens ansvar

Kunden godkänner följande specifika ansvar:

- Köpa motsvarande Onsite Base Service.
- Köpa separat Onsite Operating System or Image Service för varje enhet som kräver installation av operativsystem eller en avbildning.
- Skapa, testa och verifiera att mjukvaran och inställningarna i operativsystemet fungerar enligt kundens krav på hårdvaruplattformarna som omfattas.
- Slutföra, validera korrektheten och verifiera kraven genom att granska och godkänna arbetsinstruktionerna via e-post till SPOC.
- Tillhandahålla alla nödvändiga licenser, tillräckligt antal installationsmedia och installationsanvisningar till Dell-teknikern vid dennes ankomst till kundplatsen.
- Dell måste kunna använda kundens nätverk för att utföra tjänsterna om så krävs för programinstallation
- Switchanslutna standard Ethernet 100MB BASE-T-undernät och en genomströmning på 5–10 MB/s vid den stationära datorn är tillgängligt för inläsning av program.
- Verifiera och validera att produkten som omfattas kompatibilitetskrav för OS som installeras, eller avbildning som ska läsas in, uppfylls.
- Tillhandahålla all mjukvara, hårdvara, relaterad utrustning (som rack, router, kablar, etc.), och nödvändig åtkomst till nätverksserver för avbildningsprocessen, vid behov.
- Tillhandahålla alla tillämpliga mjukvarulicenser och drivrutiner för hårdvaruinstallation
- Om det finns data eller program på produkten som omfattas säkerhetskopiera dessa data eller program. **DELL ANSVARAR INTE FÖR FÖRLUST ELLER ÅTERSTÄLLNING AV DATA ELLER PROGRAM SOM RELATERAS TILL DE ANPASSADE BIOS-INSTÄLLNINGARNA.**
- På begäran om installation av program tillhandahålla Dell den mjukvara (som skript, USB eller CD/DVD) som krävs för att utföra installation av program.
- Testa och verifiera att programmet fungerar enligt kundens behov på hårdvaruplattformar som stöds och kommer att köpas in. Dell har inget ansvar för fel eller icke-kompatibilitetsproblem som uppkommer under mjukvaruinstallationen och beror på att kunden underlåtit att testa och verifiera programkompatibiliteten.
- Kunden ansvarar för alla krav på mjukvarulicenser som krävs och ska tillhandahålla teknikern med tillräckligt antal installationsmedia och installationsanvisningar
- Tekniker måste få nödvändig åtkomst för programinstallation till kundens nätverk för att utföra tjänsterna.



- Kundens nätverk ska uppfylla minimum ethernetstandard på 100 Mbps i växlade undernät och ha 5–10 Mbps hastighet för produkten som omfattas.
- Ha stabil nätverksinfrastruktur för alla kundplatser.
- Säkerställa att produkten som omfattas är ansluten till ett lokalt nätverk (LAN) och har stabil internetanslutning.

Tjänster som inte ingår

- Införskaffande av all mjukvara eller hårdvara.
- Anpassa och/eller personanpassa mjukvara (utöver vad som krävs för att säkerställa att mjukvaran är korrekt installerad).
- Skapa eller testa kundens utbildning.
- Tillhandahålla media eller infrastruktur som krävs för inläsning av utbildning.
- Avinstallation eller ominstallation av befintlig hårdvara eller mjukvara (undantaget OS).
- Säkerhetskopiering eller återställning av kundens data, inklusive katastrofåterställning.
- Överföring av program eller skript för programinstallationer på datorn.
- Dell gör inte mer än tre försök att installera operativsystemet eller utbildningen.
- Dell ska inte hållas ansvarigt för fel under installationsprocessen eller fel som inträffar under installationen.
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga.

Bilaga G

Onsite Internal Component Service

Översikt av tjänst

Denna Onsite Add-on Service omfattar vissa hårdvaruuppdateringar av produkten som omfattas ("Onsite Internal Component Service") enligt specifikation i denna bilaga.

Tjänstfunktioner

Den här tjänsten omfattar installation av interna avtagbara komponenter i en produkt som omfattas som till exempel minne, ljudkort, grafikort, internt tangentbord för bärbar dator, sekundär hårddisk eller optisk enhet.

- Öppna chassit på produkten som omfattas.
- Vid behov för att slutföra installationen av den interna komponenten, ta bort den komponent som krävs från äldre system.
- Installera komponenten och säkerställa att den är ordentligt på plats och stänga chassit på produkten som omfattas.
- Åter koppla in samtliga nödvändiga kablar och starta produkten som omfattas.
- Kontrollera att produkten som omfattas identifierar komponenten korrekt.
- Läs in drivrutin(er), vid behov.

Motsvarande bastjänster

Onsite Internal Component Add-on måste köpas med någon av följande basalternativ:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation eller Configuration Onsite Additional Technician Time Service - Full Day



Kundens ansvar

Kunden godkänner följande specifika ansvar:

- Köpa motsvarande Onsite Base Service.
- Köpa en separat Onsite Internal Component Add-on Service för varje enhet som kräver hårdvaruuppdateringar
- Tillhandahålla Dells tekniker hårdvarukomponenten som ska installeras då teknikern anländer till kundplatsen.
- Tillhandahålla hårdvara som ska installeras.
- Verifiera kompatibilitet och produkten som omfattas specifikationer för hårdvaran som installeras.
- Tillhandahålla alla tillämpliga mjukvarulicenser och drivrutiner för hårdvaruinstallation.
- Säkerhetskopiera alla data och program. DELL ANSVARAR INTE FÖR FÖRLUST ELLER ÅTERSTÄLLNING AV DATA ELLER PROGRAM SOM RELATERAS TILL INTERNAL COMPONENT INSTALLATION SERVICE.

Tjänster som inte ingår

- Införskaffande av all mjukvara eller hårdvara.
- Dell ska inte hållas ansvarigt för fel under installationsprocessen eller fel som inträffar under installationen.
- Borttagning eller installation av icke borttagbara komponenter i produkt som omfattas (som inbyggda med moderkortet).
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga

Bilaga H

Onsite Additional Technician Time Service

Översikt av tjänst

Onsite Add-on Service som finns per timme omfattar ytterligare teknikertid som del av tjänst på plats ("Onsite Additional Technician Time Service") enligt specifikation i denna bilaga.

Tjänstfunktioner

- En tekniker som utför konfigureringsaktivitet enligt kundens anvisningar under en förutbestämd tidsperiod.
- Schemaläggning av Onsite Technician Time Service sker fortlöpande, på en enstaka driftsättningsplats, och måste inträffa under samma arbetsdag.

"Onsite Additional Technician Time" kan användas för ändringar som mjukvarukonfiguration, svar på frågor eller anpassning av produkten som omfattas.

Motsvarande bastjänster

Onsite Additional Technician Time Add-on måste köpas med någon av följande basalternativ:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration



Kundens ansvar

Kunden godkänner följande specifika ansvar:

- Köp motsvarande bastjänst för Onsite Additional Technician Time.
- Gå igenom önskade tjänster under tjänstegranskningen med Dells utsedda representant.
- Tillhandahålla Dell-teknikern detaljerade instruktioner när teknikern anländer till kundplatsen.
- Se till att aktiviteter utförs inom den tilldelade tidsramen för Onsite Technician Time Service.

Tjänster som inte ingår

- Icke-klient distributionsrelaterade aktiviteter eller tjänster som en klientdistributionstekniker inte är kvalificerad att utföra.
- Tillhandahållande av mjukvara eller hårdvara.
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga

Bilaga I

Onsite Additional Technician Time – Full Day Service

Översikt av tjänst

Denna Onsite Base Service tillhandahåller en hel dag teknikertid som bastjänst ("Onsite Additional Technician Time – Full Day Service") vid köp enligt specifikation i denna bilaga.

Tjänstfunktioner

- Tekniker som utför distribution enligt kundens anvisningar under en fördefinierad tidsperiod (som support på plats efter installation).
- Planering av Onsite Additional Technician Time – Full Day Service sker fortlöpande, på en enstaka distributionsplats, och måste inträffa under samma arbetsdag.
- Extra teknikertid är tillgängligt per timme.
- En hel dag anses vara 8 timmars arbetstid, såvida det inte förbjuds enligt lokal lagstiftning.

Kundens ansvar

Kunden godkänner följande specifika ansvar:

- Gå igenom önskade tjänster under tjänstegranskningen med Dells utsedda representant.
- Tillhandahålla Dell-teknikern detaljerade instruktioner när teknikern anländer till kundplatsen.
- Se till att aktiviteter utförs inom den tilldelade tidsramen för Onsite Technician Time Service.

Tjänster som inte ingår

- Icke-klient distributionsrelaterade aktiviteter eller tjänster som en klientdistributionstekniker inte är kvalificerad att utföra.
- Tillhandahållande av mjukvara eller hårdvara.
- Utförande av tjänster som definieras någon annanstans i denna tjänstbeskrivning.
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga

