



Tjänstbeskrivning

ProDeploy for Client and ProDeploy Plus for Client

Inledning

Detta dokument och dess bilagor ("tjänstbeskrivningen") redogör för tjänstfunktioner i (1) ProDeploy for Client, (2) ProDeploy Plus for Client och (3) valfria tilläggstjänster (enskilt en "tjänst" och tillsammans "tjänsterna"). Tillsammans utgör tjänsterna Dells ProDeploy Client Suite ("ProDeploy Client Suite").

Dell Technologies ("Dell") tillhandahåller dessa tjänster i enlighet med denna tjänstbeskrivning. Er ("kunden") offert, ert beställningsformulär eller annan ömsesidigt överenskommen form av faktura eller beställningsbekräftelse (så som tillämpligt, "beställningsformuläret") innehåller namnet på den tjänst eller tjänster och de tillgängliga tjänstealternativ som ni köpt. Om du vill ha mer hjälp eller vill beställa en kopia av ditt/dina servicekontrakt kontaktar du en säljare.

Serviceavtalets omfattning

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

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

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

Varje servicenivå i ProDeploy Client Suite har en motsvarande bilaga till denna tjänstbeskrivning som vidare beskriver funktionerna i respektive tjänst. Observera att alla tjänstfunktioner i ProDeploy for Client är tillgängliga för kunder som köper ProDeploy Plus for Client.

Dessa funktioner innefattar:

- **ProDeploy for Client Service (bilaga A):**
 - Single Point of Contact ("SPOC")
 - Deployment Expert Service
 - TechDirect Portal Access
 - Configure BIOS Settings Service.
 - Asset Tagging Service.
 - Ship Box Label Service.
 - Standard Asset Report Service.



- **ProDeploy Plus for Client (bilaga B):**
 - **Alla tjänstfunktioner som ingår i ProDeploy for Client**
 - OS and Software Preparation Service: Baserat på kundens val ingår en av dessa tjänster:
 - Ready Image Service (bilaga C).
 - Custom Image Service (bilaga D).
 - Connected Configuration Service (bilaga E).
 - Connected Provisioning Service (bilaga F).
 - Data Migration Service.
 - Deployment Support Service.
 - Data Erase Service.
 - Asset Resale and Recycling Service (bilaga G).
- **Tilläggstjänster:** Dessa tjänster kan köpas som tilläggstjänster till ProDeploy for Client.
 - Tjänsten Ready Image (bilaga C).
 - Custom Image Service (bilaga D).
 - Asset Resale and Recycling Service (bilaga G).
 - Onsite PC Installation Service (bilaga H) – Onsite PC Installation Service kan köpas som tilläggstjänst för både ProDeploy for Client och ProDeploy Plus for Client.

Generella 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 stöds.
- När en tjänst har utförts av Dell i enlighet med denna servicebeskrivning medför eventuella förfrågningar från kunden om att utföra en tjänst på nytt extra avgifter.
- Andra tjänster, uppgifter eller aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbeskrivning.

Den här tjänstbeskrivningen ger inte kunden några garantier utöver de garantier som tillhandahålls enligt villkoren i ramavtalet (som definieras nedan), i tillämpliga fall.

Kundens allmänna ansvar

Kunden godkänner följande specifika ansvar:

- Kunden identifierar 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").
- Kunden tillhandahåller 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.
- Kunden tillhandahåller rimligt samarbete utan dröjsmål med Dell när tjänsterna utförs.
- Kunden tillhandahåller krav och tekniska data inom tre arbetsdagar från det att de beställningar som krävs för att slutföra tjänsterna har skickats.
- Kunden initierar anslutning till Dell för att kunna tillämpa fjärbaserade tjänster. Detta innefattar, men är inte begränsat till, nätverksanslutning och användning av fjärrgränssnitt som tillhandahålls av Dell, såsom chatt och telefon.



- Kunden säkerställer kommunikation mellan sig och Dell, innefattande eventuella relaterade frågor, som Dell begär för anvisningar, information, godkännanden eller beslut som är rimligt nödvändiga för att Dell ska kunna utföra tjänstebegäran.
- Kunden säkerhetsställer att alla nödvändiga kundresurser, inklusive tekniska kontaktpersoner, är tillgängliga under tiden som tjänsten utförs.
- Äldre system ska vara tillgängliga och helt fungerande för alla tjänster som ska utföras eller som krävs på äldre system.
- Kunden koordinerar planering av alla de resurser som krävs för tjänsterna.

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

- Kunden tilldelar 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.
- Kunden skapar och tillhandahåller planeringsinformation om alla nödvändiga resurser som krävs för tjänsten, inklusive installationsschema för slutanvändare.
- Kunden tillhandahåller specifikationer (exempelvis adresser och tillgängliga installationstider för planering) och nödvändiga tekniska data för tjänsten.
- Kunden ska genast informera Dell om eventuella konflikter för att låsa schemat före schemalagda installationsdatum.
- Kunden ger tillgång till sin anläggning och de system som behövs för att tillhandahålla tjänsten/tjänsterna, inklusive, men inte begränsat till, säkra och adekvata parkeringsmöjligheter, nödvändiga nycklar eller brickor.
- Kunden förbereder alla arbetsområden och slutanvändarens skrivbord för Onsite PC Installation Service, före den planerade starten av tjänsten. Detta innefattar tillgång till systemen, extern kringutrustning, ström och nätverksanslutning.
- Innan teknikerna anländer på plats skapar kunden ett domänkonto och datorobjekt (om så krävs innan datorn kopplas till domänen) med Active Directory för att aktivera domänanslutning före planerat distributionsdatum.
- Kunden tillhandahåller inloggningsuppgifter för domänkontot som en tekniker kan använda på plats, med tillräcklig behörighet för att ansluta en dator till standarddatorcontainern i Active Directory.
- Kunden förser Dell med de lokala administrationsrättigheter som behövs för att utföra tjänsten.
- Kunden tillhandahåller en säker arbetsmiljö och vettiga kontorsutrymmen.
- Kunden säkerställer att en vuxen person alltid är närvarande när tjänsten/tjänsterna utförs på ett hemmakontor.
- Kunden tillhandahåller specifikationer och undertecknar formulär för kundgodkännande enligt överenskommen kommunikationsplan.

Meddelande och ansvarsfriskrivning för tekniska specifikationer. Kunden är ansvarig för att fastställa kundens tekniska specifikationer för tjänsterna och, om tillämpligt, för att säkerställa att dessa tekniska specifikationer är korrekt dokumenterade till Dell. Kunden bekräftar att tjänsterna är kundens val. Dell har rätt att 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 kunden kommer att tillgodose alla kundens krav, eftersom Dell är beroende av tredjepartsprodukter och hjälp från kunden eller tredje part.

Vi rekommenderar starkt att kunder loggar in via tjänsten Dell Online First Article (OFA) (regional tillgänglighet av OFA varierar) för granskning och godkännande baserat på de Factory Services som köps. Kunden samtycker till en granskningsprocess under två arbetsdagar vid användning av tjänsten Online First Article. Kunden kommer att ha en säker kundinloggning som löper ut den andra dagen kl. 23:59 (kundens lokala tid). Meddela Dell om du ansöker om att använda tjänsten Dell Online First Article för att godkänna din konfiguration.



Vid fullgörande av inspektion av OFA råds kunden även att beställa ett testobjekt för utvärdering för att godkänna konfigurationen ("utvärderingsenhet") och använda utvärderingsenheten för att inspektera och bekräfta att tjänsterna fungerar som de ska och som kunden kräver. I händelse av att kunden väljer att inte beställa en utvärderingsenhet, kommer eventuella inkompatibla programversioner, konflikter i enhetshanteraren och andra prestandaproblem med dina tjänster sannolikt att replikeras på alla omfattade stödprodukter som levereras till dig av Dell. Dells fortsatta tillhandahållande av tjänsterna och/eller behandling av dina volymbeställningar i enlighet med villkoren i denna servicebeskrivning, eventuella relevanta ramavtal eller Dells inköpsorder, anses befria Dell från allt ansvar för eventuella problem som rimligen kunde förebyggas genom att beställa och validera dina tjänster på en utvärderingsenhet.

Tidsrelevans. Dells förmåga att leverera tjänsten enligt omfattning och schema är beroende av kundens snabba handläggningstid vid kritiska beslut, tillhandahållande av nödvändig information och godkännanden. Kunden bekräftar att det finns ett ansvar att svara snabbt på Dells förfrågningar om vägledning, information, godkännanden eller beslut som rimligen är nödvändiga för att Dell ska kunna utföra den här tjänsten.

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 dataskyddslagarna i respektive land, och som personuppgiftsansvarig och dataexportör, och att Dell som personuppgiftsbiträde är ansvarig för att följa de tillämpade dataskyddslagarna i respektive land.

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

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 oaktksamheter, fel, brister eller andra problem i samband med dennes efterlevnad av sina skyldigheter enligt gällande dataskyddslag och eventuella relaterade bestämmelser som ingår i avtalet.

Behörighet att bevilja åtkomst. Kunden garanterar att denne har skaffat både kunden och Dell rättigheter att öppna och använda, både via fjärråtkomst och direkt, mjukvara, hårdvara, system och data som ägs av kunden eller som kunden innehar licens för, samt alla hård- och mjukvarukomponenter som ingår i syfte 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 Dells föregående skriftliga medgivande, under en period på två år från datumet som anges på beställningsformuläret, direkt eller indirekt för anställning värva någon Dell-anställd som du har kommit i kontakt med i anslutning med Dells utförande av denna tjänst; dock under förutsättningen att allmänna annonser och andra liknande breda former av värkning inte utgör någon direkt eller indirekt värkning härunder och du har rätt att värva för anställning någon anställd som har sagts upp eller har avslutat sin anställning hos Dell innan diskussionerna om anställning påbörjats med dig. Om detta icke-värkningsförpliktande är förbjudet enligt lokala lagar eller regelverk 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.

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

Skyldigheter på plats. Där tjänsterna kräver åtgärder på plats ska kunden, utan kostnad för Dell, ge Dell säker och tillräcklig tillgång till kundens lokaler och de stödprodukter som omfattas, inklusive tillräckligt arbetsutrymme, el, säkerhetsutrustning 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 göra periodiska säkerhetskopior av data som sparas på alla datorer 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 såsom SIM-kort, CD-skivor eller PC-kort – oavsett om en tekniker ger hjälp på plats eller ej. SÅVIDA INGET ANNAT KRÄVS ENLIGT TILLÄMPLIGA LOKALA LAGAR TAR DELL INGET ANSVAR FÖR DATAFÖRLUST I SAMBAND MED:

- 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 LÖSTAGBARA MEDIER INUTI STÖDPRODUKTER SOM OMFATTAS OCH SOM RETURNERAS TILL DELL;
- ATT EN DATOR ELLER ETT NÄTVERK TILLFÄLLIGT INTE KAN ANVÄNDAS;
- NÅGOT AGERANDE ELLER NÅGON FÖRSUMMELSE, INKLUSIVE VÅRDSLÖSHET, FRÅN DELL ELLER EN TREDJEPARTS TJÄNSTELEVERANTÖR.

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 maskinvara eller programvara som inte har tillverkats eller sålts av Dell. Garantier från vissa tillverkare kan upphöra att gälla om Dell eller någon annan än den ursprungliga tillverkaren utför arbete på tillverkarens maskinvara eller programvara. Kunden ansvarar för att se till att Dells möjlighet att utföra tjänsterna inte påverkar sådana garantier, men 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 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 kontorstider för Dell, vilka är 08:00–18:00 i kundens lokala tid:

Land	Dells ordinarie kontorstid
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 kunden tillhandahåller Dell eller som 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 HÄRMED ALLA GARANTIER, UTTRYCKLIGA ELLER UNDERFÖRSTÄDDA, AVSEENDE TREDJEPARTSPRODUKTER.** Tredjepartsprodukter ska uttryckligen omfattas av villkor mellan den tredje parten och kunden. **DELL FRÅNSÄGER SIG HÄRMED 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 och ingen 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" (eller PII – Personally Identifiable Information) data eller information som självständigt eller tillsammans med annan information kan användas för att identifiera en verklig person eller data som anses vara privata eller någon annan typ av privata data som kan vara underställda sekretesslagstiftning eller regelverk. 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 försäkras och framhåller att tredjepartsprodukter, inklusive men inte begränsat till mjukvara som inkluderas på en bild som skickats till Dell i samband med Custom Image Service (bilaga D), Connected Configuration Service (bilaga E) och/eller Connected Provisioning Service (bilaga F), 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 Custom Image Service (bilaga D), Connected Configuration Service (bilaga E) och/eller Connected Provisioning Service (bilaga F). 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, rättigheter gällande immateriell egendom 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, regelverk och föreskrifter.

Meddelande och ansvarsfriskrivning för tekniska specifikationer. Kunden är ansvarig för att fastställa kundens tekniska specifikationer för tjänsterna och för 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 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 tjänsteprojektet eller respektive dokument med tekniska specifikationer som har uppstått på grund av: (i) en ändringsbegäran av innehållet i tjänsteprojektet, (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 skriftligen godkänna villkoren för denna referens. Ett referensprogram har tagits fram för att underlätta konfidentiella samtal mellan Dells kunder och potentiella kunder.

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 ramavtalet 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 tjänster 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 Dell.com -webbplats eller Dell.com/servicedescriptions .*	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 kontext 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 tjänsteleverantör 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 Dell.com -webbplats eller Dell.com/servicedescriptions .*	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 kontext 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 tjänsteleverantör 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.
Europa, Mellanöstern och Afrika	<p>Lokal landsspecifik Dell.com-webbplats eller Dell.com/servicesdescriptions.*</p> <p>Kunder i Frankrike, Tyskland och Storbritannien kan dessutom välja en av webbadresserna (URL) nedan:</p> <p>Frankrike: Conditions de vente Dell France</p> <p>Tyskland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Storbritannien: Terms & Conditions Dell UK</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 kontext 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 tjänsteleverantör 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.

* 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/servicesdescriptions](https://www.dell.com/servicesdescriptions).

Sekretess: Dell behandlar all personlig information som samlas in under denna tjänstebeskrivning i enlighet med den tillämpliga jurisdiktionens 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 utför en beställning av 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 Dells webbplats i samband med ditt köp, eller när du använder Dell-mjukvara, samtycker du till att bindas av denna tjänstebeskrivning och de avtal som genom hänvisning omfattas. 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 i punkt 2(J) nedan. 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 tjänstebeskrivning endast användas av kunden internt, och ej säljas vidare eller användas av någon tjänstebyrå.

2. Viktig ytterligare information

- A. **Ändring av planering.** När denna tjänst har bokats måste eventuella förändringar i planering ske minst åtta kalenderdagar före inbokat datum. Om kunden ändrar planering 7 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 tjänsteleverantör 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 tjänstebeskrivning.
- 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 tjänstebeskrivning 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 efterfölja 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 orsaken till uppsägningen och datum då uppsägningen träder i kraft, vilket inte kommer att vara mindre än tio (10) dagar från det datum då Dell skickar meddelandet om uppsägning till kunden, såvida inte den lokala lagen 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. Tjänstealternativ, inklusive tjänstenivåer, 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 omfattade stödprodukter som flyttats är föremål för olika faktorer, inklusive men inte begränsat till, lokal tillgång till service, extraavgifter, inspektioner och omcertifiering av flyttade omfattade stödprodukter för Dells då aktuella konsultationsavgifter för arbetstid och material. Tjänsten Online First Article är inte tillgänglig i alla geografiska områden. Asset Tagging och Asset Reporting finns även tillgängliga 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 kan inte överföra tjänsterna eller några rättigheter som tilldelats kunden i och med denna tjänstebeskrivning till tredje part.
- J. Tjänsten upphör 180 kalenderdagar efter köp.** SÄVIDA INTE TILLÄMPLIG LAGSTIFTNING KRÄVER ANNAT OCH FÖR KUNDER SOM KÖPER ASSET RESALE AND RECYCLING SERVICE (SE BILAGA G), HAR DU RÄTT ATT UTNYTTJA DENNA TJÄNST UNDER 180 KALDENDERDAGAR FRÅN INKÖPSDATUM ("FÖRFALLODATUM"). INKÖPSDATUMET DEFINIERAS SOM DET DATUM SOM ANGES PÅ DITT BESTÄLLNINGSFÖRMULÄR FRÅN DELL. EFTER FÖRFALLODATUM SKA DELLS LEVERANS AV TJÄNSTEN BETRAKTAS SOM UPPFYLLD ÄVEN OM DU INTE HAR ANVÄNT TJÄNSTEN.
- K. Prioritetsordning.** Om det finns en konflikt mellan villkoren i något av de dokument som utgör detta avtal, och om inget annat avtalats i en överenskommelse, gäller dokumenten i följande ordning: (i) denna tjänstebeskrivning, (ii) avtalet. Rådande villkor 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.
- L. Om ingen tjänstebeskrivning 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 for Client

Single Point of Contact

Översikt av tjänst

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

Kundens ansvar

- Kunden identifierar en primär kontaktperson som ska arbeta tillsammans med Dell och dess utsedda representanter som stöd för aktiviteterna före och under tiden motsvarande tjänst(er) utförs.
- Kunden tillhandahåller 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.



- Kunden tillhandahåller rimligt samarbete utan dröjsmål med Dell när tjänsterna utförs.

Dells ansvar

- När beställningar som innehåller tjänsterna har angetts 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.

TechDirect Portal Access

Kunder som köper tjänster enligt denna tjänstbeskrivning får åtkomst till TechDirect-portalerna.

Från portalerna, beroende på vilken tjänst som köpts, kan kunden utföra många uppgifter som är kopplade till driftsättningen. Detta kan innefatta, men är inte begränsat till:

- att tillhandahålla tekniska specifikationer, operativsystemsbilder och annan information som krävs av Dell för att kunna utföra tjänsterna
- att tillhandahålla driftsättningsadresser och instruktioner för granskning av arbetet på plats
- att skapa återanvändbara profiler för installationsinformation
- att ladda upp och ladda ner viktiga verktyg och dokument.

TechDirect kommer spara detaljerade specifikationer för alla ProDeploy Client Suite-driftsättningar. På TechDirect-portalerna kan kunder granska, bekräfta och godkänna alla driftsättningspecifikationer som motsvarar de tjänster som köpts och används av kunden. Kunder måste använda TechDirect-portalerna för Data Erase Service (bilaga B), Connected Provisioning Service (bilaga F) och/eller Asset Resale and Recycling Service (bilaga G).

Kundens användning av TechDirect-portalerna omfattas av portalernas användarvillkor ("användarvillkor") som motsvarar de tjänster som köpts och/eller används av kunden.

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 självbetjäningssportal som kunden accepterar i enlighet med de användarvillkor som presenteras för kunden via Dell TechDirect-portalerna.



Deployment Expert Service

Översikt av tjänst

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

Kundens ansvar

- Kunden tillhandahåller begärd information inom tre arbetsdagar från att Dells förfrågan gjorts.
- Kunden tillhandahåller 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.
- Dell granskar 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 anges i denna tjänstbeskrivning
- Rekommendationer görs baserat på de potentiella fördelarna med att implementera rekommendationerna.
- Rekommendationer kanske inte ges för varje driftsättning.

Configure BIOS Settings Service

Översikt av tjänst

Configure BIOS Settings Service ger kunden ett praktiskt och effektivt sätt att anpassa Dells standard-BIOS (Basic Input/Output Settings) på nya produkter som omfattas allteftersom de produceras. Kunder kan välja att inte använda från Dells standardkonfiguration för BIOS genom att välja från en Dell-hanterad och -tillhandahållen uppsättning BIOS-alternativ.

Kundens ansvar

- Kunden testar och verifierar att de begärda BIOS-anpassningarna fungerar enligt kundens krav på Dell-systemen som omfattas. **DELL ANSVARAR INTE FÖR FÖRLUST ELLER ÅTERSTÄLLNING AV DATA ELLER PROGRAM SOM RELATERAS TILL DE ANPASSADE BIOS-INSTÄLLNINGARNA.**
- Kunden ger allt rimligt stöd som Dell begär för att erhålla de exportlicenser som krävs av Dell för att utföra tjänsten.
- Kunden väljer tillgängliga BIOS-inställningar via TechDirect eller samarbetar med SPOC för att dokumentera och lägga till kundens tekniska krav i dokumentet med tekniska specifikationer.
- Kunden validerar korrektheten och verifierar kraven genom att godkänna i TechDirect eller returnera dokumentet med tekniska specifikationer till SPOC.



- Kunden säkerställer genom att skicka sitt varumärke och/eller sin logotyp till Dell att Dell och Dell-partner har fullständig behörighet och/eller beviljas en licens eller på annat sätt har rättighet att använda sådant varumärke och/eller sådan logotyp enligt kundens krav.

Dells ansvar

Processen för varje driftsättning som innefattar BIOS-anpassning är följande:

- Dell utvecklar skript för att möjliggöra fabriksinställning av BIOS-anpassningarna.
- Processen för BIOS-anpassningarna testas under tillverkningsprocessen.
- BIOS-inställningar tillämpas före leverans till kund.

Tjänster som inte ingår

- tillhandahållande och licensiering av tredjeparts mjukvara
- fysisk installation av någon hård- eller mjukvara som inte är relevant för Configure BIOS Settings Service
- skapande av anpassade BIOS-inställningar utanför Dells standardiserade BIOS-inställningar
- felsökning eller teknisk support för kundens utbildning med anpassade BIOS-inställningar
- testning av kundspecifika program eller kundspecifik hårdvara med avseende på kompatibilitet med kundens utbildning och anpassade BIOS-inställningar
- andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga

Ytterligare villkor

- Vissa anpassade BIOS-inställningar finns inte på alla stödprodukter som omfattas. Tillgängliga BIOS-inställningar per systemtyp kan granskas i TechDirect. Kunden kan också rådgöra med SPOC eller Dells försäljning om möjligheten för inställningar per systemtyp.
- Alla BIOS-inställningar som inte konfigurerats med tjänsten som anges i denna bilaga kan komma att ändras utan föregående meddelande. Det innebär att tjänsten är det enda sättet att garantera konsekventa BIOS-inställningar.
- Dell släpper obligatoriska BIOS-uppdateringar regelbundet. Obligatoriska BIOS-uppdateringar tillämpas på "frysta" BIOS. Kunden kan "återfrysa" BIOS-versionen vid en uppdaterad nivå.

Asset Tagging Service

Översikt av tjänst

Asset Tagging Service erbjuder ett praktiskt och effektivt sätt för Dell-genererade tillgångstagggar att placeras på nya produkter som omfattas när de tillverkas, så väl som att erbjuda möjlighet för extern märkning av lådor med system/plattformar (t.ex. transportlådor och lastpallar). Om kunden så önskar kan denna tjänst även inkludera möjligheten att programmera systemets CMOS-minne så att det inkluderar tillgångstaggdatan från kundens system vid tillverkningsprocessen.

Kundens ansvar

- Kunden anger tekniska krav i TechDirect eller till SPOC, inklusive:
 - typ av tillgångstagg och storlek
 - tillgångstaggens placering på systemet
 - datafält som krävs



- att ge all nödvändig information för att fylla i tillgångstaggen, inklusive men inte begränsat till kundens intervall för inventarier, om Dell genererar tillgångstaggen
- att säkerställa att placeringen av tillgångstaggen, så väl som nödvändiga datafält, har angetts i TechDirect eller formuläret med tekniska specifikationer
- att validera korrektheten och verifiera kraven i TechDirect eller genom att godkänna och returnera formuläret med tekniska specifikationer till Dell
- att godkänna all utformning i TechDirect eller skriftligen innan överlämnande till produktion sker.

Dells ansvar

- En Dell-SPOC eller en Dell-försäljare samarbetar med kunden för att dokumentera och innefatta kundens tekniska krav i formuläret med tekniska specifikationer.
- Dell-tekniker utvecklar tillgångstagg eller anpassar CMOS enligt dokumentationen i formuläret med tekniska specifikationer.
- Asset Tagging Service testas i tillverkningsprocessen.

Tjänster som inte ingår

- tillhandahållande och licensiering av tredjeparts mjukvara
- fysisk installation av någon hård- eller mjukvara som inte är relevant för Asset Tagging Service
- tryckning av tillgångstaggar på kundlevererat etikettmaterial
- fastsättande av taggar som tillhandahålls av kunden
- andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga

Ytterligare villkor

- Placeringen av tillgångstaggen kan variera beroende på hårdvaruplattform och typ av tillgångstagg. Kontakta din säljare på Dell eller SPOC för information om alternativ för placeringen av tillgångstaggen.

Ship Box Label Service

Översikt av tjänst

Ship Box Label Service ("etikett på transportlådan") ger kunden en metod för att använda en tryckt Dell-etikett med standardiserad eller anpassad information på transportlådan. Den här tjänsten ger kunden möjlighet att anpassa en Ship Box Label så att den bäst passar dennes specifika krav.

De anpassningsbara komponenterna av Ship Box Label Service kan komma att ändras men kan omfatta ett tillägg av eget innehåll eller information om system eller kundorder som normalt är tillgänglig från Dells informationssystem (dvs. hårddiskstorlek, RAM, processor, modellnummer, kundens ordernummer, leveransdatum, inventarienummer, service tag).

Kundens ansvar

- Kunden ger all nödvändig information för att fylla i tillgångstaggen, inklusive men inte begränsat till kundens intervall för inventarier, om Dell genererar tillgångstaggen.
- Kunden väljer en fördesignad Ship Box Label när beställningen läggs eller i TechDirect, väljer mellan tillgängliga fält- och layoutalternativ eller samarbetar med en SPOC för att dokumentera sina tekniska krav i ett dokument med tekniska specifikationer.
- Kunden validerar korrektheten och verifierar kraven i TechDirect eller genom att godkänna och returnera formuläret med tekniska specifikationer till Dell.
- Kunden godkänner all utformning i TechDirect eller skriftligen innan överlämnande till produktion sker.



Dells ansvar

- Dell skapar, skriver ut och/eller sätter på etiketten.
- Dell sätter på etiketten på utsidan av lådan efter Dells specifikation (system, kringutrustning osv.). Olika språk (internationella teckenuppsättningar) kan krävas.
- Alla förpackningsetiketter placeras på samma plats på alla förpackningar, oavsett storlek. De placeras längst upp på den största sidan. Detta gäller globalt, såvida det inte finns motsägande krav i vissa länder/regioner.

Tjänster som inte ingår

- andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga

Standard Asset Report Service

Standard Asset Report Service genererar en fördefinierad rapport som innehåller system- och beställningsinformation.

Denna rapport tillhandahålls varje dag som de produkter som omfattas levereras till kunden. Dell tillhandahåller rapporten i form av ett Microsoft Excel-kalkylblad (.XLS).

Rapporter levereras via e-post eller kan laddas ner från TechDirect.

Fält som inkluderas i inventarier rapporten är: kontonummer, tillgångstagg (i tillämpliga fall), chassibeskrivning, chassityp, företagsnamn, datornamn, processor, leveransadress 1, leveransadress 2, leveransadress 3, leveransstad, leveransstat, leveranspostnummer, leveransland, kundnamn, kundnummer, Dell-service tag, expresstjänstkod, hårddiskstorlek, installerat operativsystem, MAC-adress 1, MAC-adress 2, MAC-adress 3, tillverkningsdatum, minne, modell, ordernummer (i tillämpliga fall), inköpsnummer (i tillämpliga fall), beställningsdatum, leveransdatum, pass-thru MAC-adress, processorhastighet, leveransdatum samt garantins giltighet 3 år, garantins giltighet 4 år eller garantins giltighet 5 år.

Kundens ansvar

- I tillämpliga fall ger kunden allt rimligt stöd Dell efterfrågar för att skaffa de exportlicenser som krävs för att utföra tjänsterna.
- Kunden säkerställer att Standard Asset Report Service uppfyller kundens krav.

Tjänster som inte ingår

- andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga

Bilaga B

ProDeploy Plus for Client

ProDeploy Plus for Client inkluderar alla tjänstfunktioner i ProDeploy for Client, samt följande tjänster:

- OS and Software Preparation Service
- Data Migration Service
- Data Erase Service
- Deployment Support Service
- Asset Resale and Recycling Service (enligt definitionen i bilaga G)



OS and Software Preparation Service

Översikt av tjänst

Dells tjänst för förberedelse av operativsystem och mjukvara ger kunden olika alternativ för att läsa in operativsystem och/eller mjukvara på produkten som omfattas och som har köpts tillsammans med tjänsten. Det alternativ som kunden väljer kommer att tillämpas på alla de produkter som omfattas i beställningen.

Du kan välja ett av följande alternativ:

- Ready Image Service (enligt definitionen i bilaga C)
- Custom Image Service (enligt definitionen i bilaga D)
- Connected Configuration Service (enligt definitionen i bilaga E)
- Connected Provisioning Service (enligt definitionen i bilaga F)

Kundens ansvar

- Kunden väljer ett av de tillgängliga alternativen för att läsa in operativsystem och/eller mjukvara på de produkter som omfattas via TechDirect eller kommunicerar valet skriftligen till SPOC. Kundens val kan inte ändras efter att de beställda produkter som omfattas har börjat byggas.

Tjänster som inte ingår

- andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga

Data Migration Service

Översikt av tjänst

Data Migration Service tillhandahåller datamigrering från äldre system (en befintlig lokal dator), till en ny Dell-produkt som omfattas ("Data Migration Service") enligt beskrivningen i denna tjänstbilaga. Denna tjänst kommer att förse kunden med ett datamigreringsverktyg som tillhandahålls av Dell, samt detaljerade instruktioner. Datamigreringen utförs av kunden.

Datamigrering kan bli utförd på flera sätt:

- Direkt från äldre system till nya stödprodukter som omfattas över en standard nätverkskabel
- Direkt från äldre system till nya stödprodukter som omfattas i hela kundens nätverk
- Från äldre system till en lagringsplats tillhandahållen av kunden (fildelning eller USB/extern enhet), sedan från lagringsplatsen till en ny stödprodukt som omfattas

Om kunden även har köpt Onsite PC Installation Service levereras den här tjänsten av Dell på uppdrag av kunden. Denna tjänst kommer levereras under och i koordination med installationen av en ny produkt som omfattas. Mer information finns i avsnittet "Ytterligare villkor vid leverans i samband med Onsite PC Installation Service" nedan och bilaga H.

Kundens ansvar

- Kunden informerar kundkontakten som ska utföra datamigreringen om de anvisningar Dell tillhandahåller för att slutföra Data Migration Service.
- Kunden följer anvisningarna som tillhandahålls av Dell med hjälp av verktyget för migrering av data.
- Kunden utfärdar tillfällig administratörsåtkomst eller ett administratörskonto till alla som försöker utföra tjänsten.



- Om tjänsten levereras i samband med Onsite PC Installation Service ska samma ansvar gälla för tjänsten som för Onsite PC Installation Service (bilaga H).
- Om så önskas, tillhandahåller kunden en 3.x USB/extern media för överföring av data till den person som utför datamigreringstjänsten. Eventuella åtgärder som krävs i källagringsdiskmiljön är kundens ansvar, förutom när det gäller lagringsplattformar som stöds av Dell med giltiga garantiavtal.
- När tjänsten inte levereras tillsammans med Onsite PC Installation Service (dvs. kunden har inte köpt Onsite PC Installation Service) utförs Data Migration Service av kunden eller slutanvändaren med hjälp av verktyget för migrering av data och de anvisningar som tillhandahålls.

Dells ansvar

- Dell tillhandahåller instruktioner och ett verktyg för migrering av data i syfte att samla in användardata och inställningar från vart och ett av kundens system som ersätts av produkterna som omfattas och migrera data kopplade till domänanvändarprofilen till de nya produkterna som omfattas.

Tjänster som inte ingår

- Datamigrering där andra verktyg än de verktyg som Dell avser för utförandet av tjänsten av Dells personal och fullbordandet av kundens skyldigheter ingår inte.
- Användarprofiler för lokala konton (inte i domäner) kommer inte att bli migrerade.
- Migrering av data för användarkonton för att växla mellan domäner stöds inte.
- Avinstallation eller ominstallation av befintliga produkter eller mjukvara ingår inte.
- Eventuell återställning av data, inklusive katastrofåterställning ingår inte.
- Verktyget kommer inte att flytta/kopiera program. Överföring av program eller skript för programinstallationer på systemet som en del av datamigreringen ingår inte.
- Eventuella aktiviteter relaterade till konfiguration och felsökning av nätverksinfrastrukturen ingår inte.
- Data Migration Service kan endast slutföras en gång per produkt som omfattas.
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga ingår inte.

Ytterligare villkor vid levereras tillsammans med Onsite PC Installation Service

- 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.
- 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.
- Överföring av mer än 100 GB data per produkt som omfattas
- Dålig hårddiskprestanda till följd av dåliga sektorer, hastigheter under 5 400 v/min eller omfattande fragmentering
 - Kundkonfigurerade inställningar som begränsar överföringshastigheten, t.ex. Inställningar som tvingar alla nätverkskort (NIC) till en lägre hastighet än deras optimala hastighet.
 - processer som körs på det äldre systemet
 - avsaknad av CAT5e-nätverkskabel för användning på Gigabit-nätverkskort för alla nätverksrelaterade migreringar
 - avsaknad av USB 3.x-portar och externa hårddiskar (minst USB 2.0)
 - processer som körs på det äldre systemet
 - avsaknad av CAT5e-nätverkskabel för användning på Gigabit-nätverkskort för alla nätverksrelaterade migreringar
 - avsaknad av USB 3.x-portar och externa hårddiskar (minst USB 2.0)



- Datamigreringen begränsas till max 45 minuters skrivbordstid per dator. Dell kommer att bedöma den uppskattade tiden för att slutföra dessa aktiviteter innan driftsättningen börjar och under själva driftsättningen. Om Dell finner att den tid som krävs för att utföra aktiviteterna på plats överstiger 45-minutersgränsen hjälper Dell kunden att ändra instruktionerna så att provisioneringstiden inte överskrider de 45 minuterna.
- 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.
- Vid installation av flera datorer kommer teknikerna migrera data på flera datorer samtidigt.
- Av säkerhetsskäl kommer Dell inte att föra in USB/externa medier i kundens miljö. Om så erfordras (för antingen datamigrering eller DMT-installeraren), måste kunden tillhandahålla USB/externa medier.
- Data Migration Service kommer att utföras av Dell med hjälp av verktyget för migrering av data, av samma Dell-personal på plats från Dell och samtidigt som tjänsten installation på plats utförs.
- Vid slutförd överföring ska teknikern på plats bekräfta och/eller rapportera om överföringens integritet.

Deployment Support Service

Driftsättningssupportfunktioner när de inte köpts med Onsite PC Installation Service

Dell erbjuder fjärrassistans, på kundens begäran, med installation och anslutning av en ny produkt som omfattas, överföring av slutanvändarens filer och systeminställningar, dataradering, installation av programvara som tillhandahålls av kunden och avinstallation av den äldre enheten när ProDeploy Plus for Client inte köps tillsammans med Onsite PC Installation Service.

Hjälp med att utföra installation av produkten som omfattas

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

Hjälp med att utföra anslutningsmöjligheter för produkter som omfattas

- Hjälpa till att starta den nya produkten som omfattas och verifiera nätverksanslutningen för kundens nätverksanslutna enheter.
- Hjälpa till med inloggning 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):
 - Hjälpa till att återansluta befintlig eller installera ny extern stationär kringutrustning för produkten som omfattas och konfigurera denna kringutrustning. 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).
 - Hjälpa till att slutföra grundläggande domänkoppling med Windows inbyggda gränssnitt.
 - Ansluta produkten som omfattas till arbetsgrupp. Produkten som omfattas kan anslutas till standardbehållaren i Active Directory på kundens begäran.
 - Hjälpa till att slutföra företagsregistrering.
 - Konfigurera IP-adress.
 - Ställa in e-post- eller onlinekonto.



- Konfigurera fjärranslutning för stationär dator.
- Mappa nätverksskrivare till den nya produkten som omfattas.
- Återställa nätverksfildelning.
- Kort och grundläggande beskriva de primära funktionerna i den nya produkten som omfattas.

Hjälp med att Data Migration Service utförd av kunden

- Hjälp med nedladdning, installation och kundinitierat utförande av den mjukvara som krävs för att migrera data.
- Rimliga försök kommer att göras för att hjälpa till med överföringen av kundens data, men om Dell efter tre försök bedömer att överföring inte är möjlig kan tjänsten inte utföras.

Hjälp med inställningsöverföring utförd av kunden

- Hjälp med nedladdning, installation och kundinitierat utförande av den mjukvara som krävs för att överföra inställningar.
- Rimliga försök kommer att göras för att hjälpa till med överföringen av kundens inställningar, men om Dell efter tre försök bedömer att överföring inte är möjlig kan tjänsten inte utföras.

Hjälp med mjukvaruinstallation utförd av kunden

- Installation av program för produkt som omfattas via internethämtning, manuellt skript, USB eller CD/DVD som kunden tillhandahåller.
- Hjälp med produktaktivering och tillämpning av uppdateringar om detta begärs av kunden.
- Grundläggande konfiguration av programvara för användning (såsom fjärrprogramvara på en stationär dator) i syfte att bekräfta korrekt funktion.
- Avinstallation av en eller flera mjukvaror om detta begärs av kunden.
- Uppgradering av mjukvaruversion(er) om detta begärs av kunden.

Hjälp med att Data Erase utförd av kunden

- Hjälp med nedladdning, installation och kundinitierat utförande av den mjukvara som krävs för att radera data.

Hjälp med avinstallation av äldre system utförd av kunden

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

Driftsättningsstøportfunktioner när de har köpts med eller utan Onsite PC Installation Service

Dell erbjuder 30 kalenderdagers støport till kunden, leverantören och slutanvändaren från och med den första installationen och anslutningen av produkten som omfattas. Støporten omfattar frågor eller problem kopplade till installation och anslutning av produkten som omfattas.

- Under en period på 30 kalenderdagar från och med den dag då produkten som omfattas installerades kommer kunden kunna kontakta ett støportteam från Dell (via chatt, e-post eller telefon (när detta initieras av en Dell-tekniker)) och få hjälp med eventuella problem med tjänsterna som ingår i denna tjänstebeskrivning.
- Dell kommer att arbeta med de kunder och leverantörer för att tillhandahålla fjärrdiagnostik för kundens problem.



- För eventuella problem, som identifierats med fjärrdiagnostik, med driftsättningen som orsakats av Dells implementering av driftsättningen så kommer Dell att arbeta med kunden och/eller leverantören för att utveckla och, om tillämpligt, assistera i implementering av en åtgärdsplan.
- 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 finnas tillgängliga.

Kundens ansvar

- Kunden måste köpa en ProDeploy Plus for Client för varje produkt som omfattas.
- Kunden måste begära hjälp från Dell via sidan driftsättningssupport med hjälp av länken som tillhandahålls av SPOC.
- Tillhandahålla rimligt samarbete utan dröjsmål med Dell när tjänsterna utförs.
- Kunden måste ha åtkomst till telefon och stabilt internet.
- Kunden testar och verifierar att programmet fungerar enligt kundens behov på hårdvaruplattformar som omfattas 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 testar och verifierar att mjukvaran och inställningarna i operativsystemet fungerar enligt kundens krav på de produkter som omfattas och kommer att köpas.
- Kunden förbereder alla arbetsområden och slutanvändarens skrivbord före den planerade starten av tjänsten. Detta innefattar tillgång till system, extern kringutrustning, ström och nätverksanslutning.
- Innan tjänsten utförs skapar kunden ett domänkonto och datorobjekt (om så krävs innan produkten som omfattas kopplas till domänen) med Active Directory för att aktivera domänanslutning före planerat distributionsdatum.
- Kunden har alla nödvändiga licenser och användarrättigheter för programmet som installeras – Dell bekräftar inte efterlevnad.
- Switchanslutna standard Ethernet 100MB BASE-T-subnät och en genomströmning på 5–10 MB/s vid den stationära datorn är tillgängligt för inläsning av program.
- Stationära och bärbara datorer är anslutna till ett lokalt nätverk och har stabil internetåtkomst med Internet Explorer 7.0 (eller senare) och versioner av Edge, Chrome och Firefox som stöds av leverantören.
- Innan du kontaktar Dell ska du vara beredd på att kunna:
 - tillhandahålla all viktig och relevant information som behövs för att Dell ska kunna tillhandahålla denna tjänst utan dröjsmål
 - tillhandahålla inloggningsuppgifter för domänkonto som har tillräcklig behörighet för att ansluta en dator till standarddatorbehållaren i Active Directory
 - säkerställa att produkten som omfattas är ansluten till ett lokalt nätverk (LAN) och har stabil internetanslutning
 - initiera anslutning till Dell för att kunna tillämpa fjärrbaserade tjänster, vilket innefattar, men är inte begränsat till, nätverksanslutning och användning av fjärrgränssnitt som tillhandahålls av Dell, såsom chatt och telefon
 - tillhandahålla samtliga drivrutiner för hårdvaruinstallation
 - se till att äldre system är tillgängliga och helt fungerande för alla tjänster som ska utföras och som kräver det äldre systemet
 - ge tekniker åtkomst till kundens nätverk som krävs för att kunna utföra tjänsterna.
 - Om det krävs extern media måste kunden tillhandahålla USB/extern media.
 - Tillhandahålla Dell-teknikerna alla nödvändiga licenser, installationsmedia och installationsinstruktioner.



Dells ansvar

- Dell kommer att erbjuda fjärrassistans, på kundens begäran, med installation och anslutning av en ny produkt som omfattas, överföring av slutanvändarens filer och systeminställningar, dataradering, installation av programvara som tillhandahålls av kunden och avinstallation av den äldre enheten.
- Dell kan engagera interna specialister eller mjukvarupartner för att ytterligare hjälpa till med support och felsökning efter behov.
- Dell kommer endast hjälpa till med de installationsåtgärder som anges i denna bilaga, baserat på de tjänster som köpts av kunden.
- För att kunna erbjuda hjälp enligt den här tjänsten kan Dell komma att begära specifik information från kunden. Om den begärda informationen inte är tillgänglig kan Dell inte slutföra den här tjänsten.

Tjänster som inte ingår

- konfiguration av nytt nätverk
- anslutning till specifika organisationsenheter inom Active Directory (Datorer ansluts istället till standarddatorbehållaren.)
- felsökning associerad med Windows inbyggda domänkopplingsprocess
- tillhandahållande eller körande av anpassade skript för att koppla till domän
- 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 och fullgörande av kundens skyldigheter
- säkerhetskopiering eller återställning av data, inklusive katastrofåterställning
- överföring av program eller mjukvara (Mjukvara överförs inte utan installeras/ominstalleras.)
- installation av operativsystemmjukvara
- anpassning av mjukvara (utöver vad som krävs för att säkerställa att mjukvaran är korrekt installerad)
- konfiguration av säkerhetsmjukvara som antivirus/spionprogram/skadlig mjukvara
- installation eller konfigurering av företagsmjukvara
- andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga

Ytterligare villkor

- Operativsystem för stationär eller bärbar dator är Microsoft Windows 7, Windows 8 eller Windows 10 (eller senare tillämplig version)
- Operativsystemet är förhandsladdat eller redan installerat.
- Dell ska inte hållas ansvarigt för fel under installationsprocessen eller fel som inträffar under installationen.
- Programinstallationer måste levereras sammanhängande.
- Inte tillgängligt för tunna klientenheter
- Kunden kan även kontakta sin SPOC om de uppstår problem med installationen eller leveransen av tjänsten.



Data Erase Service

Översikt av tjänst

Denna tjänst ger kunder, Dell-återförsäljare och Dell-återförsäljares slutanvändare möjlighet att använda Data Erase Service via en TechDirect-portal (centraliserad konsol) kopplad till deras konto på TechDirect-portalen. Kunderna väljer mellan ett fristående alternativ med en USB-lagringsenhet som kräver att någon (dvs. personal hos kunden) är närvarande vid enheten för att initiera Data Erase Service eller ett fjärralternativ med TechDirect-portalen som inte kräver att någon är närvarande vid enheten för att initiera Data Erase Service.

Alla enheter som kunden väljer att dataradera rensas med metoder som är förenliga med NIST:s (National Institute of Standards) riktlinje SP 800-88r1.

Dells återförsäljare kan ge sina slutanvändare tillgång till denna Data Erase Service, men kan inte hantera tjänsten för slutanvändarens räkning. Slut användaren ansvarar för att radera data på sina enheter.

Om en kund köper Data Erase Service hjälper Dell kunden att förbereda raderingen av deras slutenheter genom att använda det fristående alternativet eller fjärralternativet. Kunden ansvarar för att radera data på sina enheter.

Kundens ansvar

- Kunden är införstådd med att Dell tillhandahåller en självbetjäninglösning för att radera data i de produkter som omfattas och/eller äldre system. Kunden tar ansvar för säkerhetskopiering och återställning av data. Kunden är införstådd med att borttagna data inte kan återställas när de har skrivits över. Dell tar inget ansvar eller ansvar för förlust av, skada på, förlust av tillgång till eller oåterkalleliga data i samband med den här tjänsten.
- Kunden ansvarar för att säkerhetskopiera alla data eller all mjukvara de behöver på målenheterna innan de utför en radering.
- Kunden ansvarar för att radera sina egna enheter genom att använda lösningen som tillhandahålls av Dell.
- Kunden måste ange en teknisk kontaktperson som kan förse den specifika kundpersonal som ska utföra raderingen auktorisering och tillgång till verktyget.
- Kunden måste välja mellan att använda det fristående alternativet för radering av data med hjälp av en USB-lagringsenhet eller alternativet för fjärrradering av data via TechDirect-portalen.
- För att alternativet för fjärrradering av data ska kunna användas måste enheterna med drivrutiner som ska raderas registreras med hjälp av kundens Dell Mitt Konto.
- För att alternativet för fjärrradering av data ska kunna användas måste SupportAssist for Business (version 3.6 eller nyare) vara installerat och köras på kundenheterna med drivrutiner som ska raderas.
- För att alternativet för fjärrradering av data ska kunna användas måste enheterna med drivrutiner som ska raderas vara anslutna till en strömkälla och förbli anslutna till ett nätverk under hela raderingsprocessen.
- För att använda det fristående alternativet för radering av data måste enheterna med drivrutiner som ska raderas vara anslutna till en strömkälla under hela raderingsprocessen.
- För att kunna använda det fristående alternativet för radering av data måste kunden tillhandahålla USB/externa media med minst 1 GB lagringsutrymme till kundens behöriga användare av raderingsverktyget.
- Från sitt konto kan kunden välja att mejla instruktioner, inloggningsuppgifter och en länk för att ladda ner mjukvaran för radering av data för att utföra tjänsten.



- Kunden ansvarar för att ladda upp filer som genereras av det fristående alternativet för radering av data till TechDirect-portalen i syfte att få åtkomst till ett raderingscertifikat på webben.
- Mjukvaran som tillhandahålls ska endast användas på det antal enheter/hårddiskar för vilken den har begärts från TechDirect-portalen. All felaktig användning är strängt förbjuden.
- Om kunden stöter på ett fel på grund av defekta hårddiskar eller trasiga delar kan kunden kontakta sin Dell-säljare. Dell kan då fysiskt förstöra de trasiga hårddiskarna. Tjänsten kanske inte är tillgänglig på alla platser. Kontakta din Dell-säljare om du vill ha mer information.

Dells ansvar

- Dell tillhandahåller en lösning där kunderna kan använda fristående radering med hjälp av en USB-lagringsenhet eller fjärrradering via TechDirect-portalen för att radera data från sina slutenheter enligt NIST-standarden.
- Kunder som har köpt denna Data Erase Service får tillgång till lösningen via TechDirect-portalen.
- Tjänsten kommer att vara tillgänglig i 180 kalenderdagar, från inköpsdatum, och kommer att löpa ut efter den tidsperioden.
- Varje Data Erase Service-kredit visas i TechDirect-portalen och gör det möjligt för kunden att radera en unik drivenhet. Data Erase Service-krediter kan inte användas för någon annan tjänst.
- Raderingsfunktionen följer NIST SP 800-88r1-standarden.
- Dell tillhandahåller via TechDirect-portalen sammanfattande rapporter för alla raderingsaktiviteter som utförs av kunden.
- Den här lösningen är avsedd att användas en gång per drivenhet, men Dell kan, efter eget gottfinnande, tillåta att lösningen upprepas på samma enhet under en angiven tidsperiod eller tills tjänsten upphör att gälla.

Tjänster som inte ingår

- andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga

Ytterligare villkor

- Data Erase-kunder är auktoriserade användare som kan få tillgång till mjukvaran för datarensning som används för att utföra Data Erase Service, men är inte en licensierad slutanvändare av utgivaren för datarensningsprogrammet. Data Erase-kunders tillgång och användning av datarensningsprogrammet kommer att begränsas till den specifika process som beskrivs i denna tjänstbilaga för installation och initiering av eventuella Data Erase-projekt som använder Dells TechDirect-portal. Om Data Erase-kunden försöker kopiera, få tillgång på ett vis eller använder datarensningsprogrammet på ett vis som inte överensstämmer med den användning och tillgång som finns beskrivet i denna tjänstbilaga, ska Data Erase-kunden försvara, skydda och hålla Dell skadelöst för krav från, eventuella tredje parter som kräver eller åtgärder som uppstår från den underlåtenhet av Data Erase-kunder att erhålla lämplig licens, rättigheter gällande immateriell egendom eller andra tillstånd, regleringscertifikat eller -godkännanden associerade med ett sådant icke-överensstämmande sätt.
- Data Erase-kunden är helt och hållet ansvarig för att säkerhetsställa att de produkter som omfattas och/eller äldre system är korrekt återspeglade och konfigurerade i TechDirect-portalen innan Data Erase Service utförs. Eventuell felaktig konfiguration av de produkter som omfattas och/eller äldre system som kunde ses i TechDirect-portalen är kundens ansvar. Det är Data Erase-kundens ansvar att vidta lämpliga alternativa åtgärder för att införa datasäkerhetsåtgärder (inklusive, men inte begränsat till, eventuell efterlevnad av datasäkerhetsstandarder som krävs enligt lag) för alla produkter som omfattas och/eller äldre system som inte kan bli fullständigt rensade med Data Erase Service. Data Erase-kunden ska försvara, skydda och hålla Dell skadelöst för i) krav som är relaterade till ett misslyckande att fullständigt bekräfta att de produkter som omfattas och/eller äldre system är korrekt reflekterade och konfigurerade före Data Erase Service utförs, och från ii) krav relaterade till produkter som omfattas inte fullständigt



kunde rensas från data med Data Erase Service. Om kunden bryter mot någon av de skyldigheter eller garantier som läggs fram i denna tjänstebilaga, är Dell inte längre skyldigt att tillhandahålla dessa tjänster, och är ej heller ersättningskyldigt för de eventuella skador som kan uppstå till 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.

- Flera datakrypteringstekniker har blivit verifierade som kompatibla med programvaran Data Erase Service, t.ex. BitLocker och Dell Data Protection Encryption (DDPE). Men eftersom alla datakrypteringstekniker inte är likadana, eller om kundens krypteringsteknik blockerar utförandet av Data Erase Service, då kommer Dell inte att kunna färdigställa Data Erase Service.
- Kundens specifika hårdvarukonfiguration kan förhindra att Data Erase Service-mjukvaran slutför Data Erase Service, och påverka kundens förmåga att effektivt använda denna tjänst. Kunden bör kontakta sin Dell-säljare för mer information.

Viktiga ytterligare villkor

Ansvar

Eftersom det enbart rör just de tjänster som tillhandahålls enligt denna tjänstbeskrivning och trots eventuella motstridiga villkor i avtalet, ska följande villkor gälla, såvida inget annat krävs av gällande lokala lagar:

DELLS OCH DESS TJÄNSTELEVERANTÖRERS ANSVAR FÖR DE TILLHANDAHÅLLNA TJÄNSTERNA ENLIGT DENNA TJÄNSTBESKRIVNING 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 DATABORTTAGNINGEN HOS KUNDEN I ENLIGHET MED DE PROCESSER SOM ANGES I DETTA AVTAL, MEN SOM MAN SEDAN CERTIFIERAT SOM EN FULLSTÄNDIGT RADERAD HÅRDDISK I DATABORTTAGNINGSSAMMANFATTNINGEN. 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 TJÄNSTEBESKRIVNING 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.

Bilaga C

Ready Image Service

Översikt av tjänst

Ready Image Service gör att kundens slutanvändardatabehandlingsprodukter kan konfigureras med en specifik Windows Professional-version, basspråk, språkpaket och plattformsspecifika drivrutiner för en standardinstallation av Windows-operativsystem.



Tillhörande tjänster

- Om Ready Image Service väljs av kunden kan den ingå i ProDeploy Plus for Client. Kunden kan endast välja ett av de alternativ som anges som en del av OS and Software Preparation Service, enligt definitionen i bilaga B.
- Ready Image Service kan köpas av kunden som en tilläggstjänst till ProDeploy for Client.

Kundens ansvar

- Kunden väljer Windows Professional-version, basspråk och språkpaket i TechDirect, eller samarbetar med en SPOC för att dokumentera och innefatta kundens tekniska krav i ett dokument med tekniska specifikationer.
- Kunden validerar riktighet och verifierar krav genom att godkänna detta i TechDirect.
- Kunden godkänner all utformning i TechDirect eller skriftligen innan överlämnande till produktion sker.
- Kunden ska försvara och hålla Dell skadeslöst vid eventuella krav eller rättsliga åtgärder som uppstår på grund av kundens agerande som gäller konfigurationen av Dell-systemen som omfattas via Ready Image Service, eller underlåtelse av kunden att efterleva de villkor, betingelser och ansvar som kunden har enligt denna tjänstbilaga.

Dells ansvar

- Dell använder vald Windows Professional-version, basspråk och språkpaket innan produkten som omfattas levereras.

Ytterligare bestämmelser

- Tjänsten kan utföras utanför det land som kunden och/eller Dell befinner sig i. Emellanåt, och i enlighet med villkoren i det avtal som upprättats mellan Dell och kunden, kan Dell välja att utföra tjänsten på en annan plats och/eller via en annan part. Detta förutsätter dock att Dell fortsätter vara ansvarig för tillhandahållandet av tjänsten till kunden.
- Kunden äger inte utbildningen. Kunden har endast tillgång till de tjänster som ingår i denna bilaga som möjliggör utbildningsinstallationen.

Tjänster som inte ingår

- tillhandahållande eller licensiering av tredjeparts mjukvara, operativsystem eller andra komponenter som ingår i Ready Image-tjänsten
- fysisk installation av hård- eller mjukvara som inte är relaterad till Ready Image Service
- anpassning av Ready Image utöver de alternativ som tillhandahålls av Dell
- felsökning eller teknisk support för kundspecifik testning av Ready Image-tjänsten
- testning av kundspecifik mjuk- eller hårdvara för kompatibilitet med Ready Image-tjänsten
- andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga



Bilaga D

Custom Image Service

Översikt av tjänst

Custom Image är en tjänst som erbjuder ett praktiskt och effektivt sätt för en kund att anpassa en uppsättning med associerade mjukvaror och inställningar med deras operativsystem ("Avbildning") i samband med köpet av den nya produkten som omfattas. Dells Custom Image Service validerar och testar kundens avbildning för installation i Dell-fabrik. Dell kommer att läsa in avbildningen som en del av tillverkningsprocessen, vilket gör det möjligt att tillämpa kundens avbildning på kundens produkter som omfattas, allt eftersom de tillverkas.

Tillhörande tjänster

- Om Custom Image Service väljs av kunden kan den ingå i ProDeploy Plus for Client. Kunden kan endast välja ett av de alternativ som anges som en del av OS and Software Preparation Service, enligt definitionen i bilaga B.
- Custom Image Service kan köpas av kunden som en tilläggstjänst till ProDeploy for Client.

Kundens ansvar

- Kunden behåller en kopia av den avbildning som ska läsas in. DELL HAR INTE NÅGOT ANSVAR FÖR FÖRLUST ELLER ÅTERHÄMTNING AV DATA ELLER PROGRAM ELLER NÅGON AVBILDNING ELLER NÅGON MASKINVARUPLATTFORM SOM OMFATTAS.
- Kunden skapar, testar och verifierar att avbildningen fungerar i enlighet med kundens behov på de hårdvaruplattformar som omfattas som kommer att köpas.
- I tillämpliga fall måste Avbildningen innehålla alla drivrutiner som krävs för att stödja hårdvaran som finns dokumenterad i formuläret med Tekniska specifikationer. För dynamiska Avbildningar som nyttjar Dell Image Assist eller anpassade aktivitetssekvenser för start på fabriken kräver avbildning inte fullständig drivrutinssupport.
- Kunden verifierar att avbildningen inte innehåller Personligt identifierbar information.
- Kunden tillhandahåller begärd information via Tech Direct-portalen eller samarbetar med SPOC för att dokumentera och lägga till kundens tekniska krav i dokumentet med tekniska specifikationer.
- Kunden fyller i, validerar korrektheten hos och verifierar kraven genom att godkänna i TechDirect eller returnera formuläret med tekniska specifikationer till Dell.
- Kunden fyller i certifikatet för exportefterlevnad för avbildningen vilket intygar att avbildningen som skickas in av kunden kan exporteras av Dell utanför det land där avbildningen skickas till Dell.
- Kunden tillhandahåller Dell avbildningen. Avbildningen kan skickas till Dell via Dell File Transfer Application (FTA), Dell Image Assist eller genom att skicka DVD/USB-mediet eller hårddisken per post.
- Meddela Dell om du ansöker om att använda tjänsten Dell Online First Article för att godkänna din konfiguration. Kunden samtycker till en granskningsprocess på två arbetsdagar. Kundens inloggningsinformation löper ut den andra dagen kl. 23:59 (kundens lokala tid).
- Kunden tillhandahåller produktnyckeln för operativsystemet om operativsystemet inte är Dell OEM.



- Kunden godkänner avbildningen och godkänner efterföljande avbildningsändringar.
- Kunden ska försvara och hålla Dell skadeslöst vid eventuella krav eller rättsliga åtgärder som uppstår på grund av kundens agerande som gäller konfigurationen av produkter från Dell som omfattas och stöds via Custom Image Service, eller underlåtelse av kunden att efterleva de villkor, betingelser och ansvar som kunden har enligt denna tjänstbeskrivning.

Dells ansvar

- Dells tekniker möjliggör fabriksinläsning av kundens avbildning och ställer in de Anpassningar som kunden begär.
- Avbildningen valideras och testas som en del av Dells tillverkningsprocesser, vilket garanterar att kundens avbildning laddas korrekt under det inledande systembygget i tillverkningen.
- Tillverkningsprocesserna garanterar att din avbildning replikeras så som den skickades till Dell.

Ytterligare villkor:

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

Tjänster som inte ingår:

- provisionering eller licensiering av någon tredjeparts mjukvara, några operativsystem eller andra komponenter som finns i en avbildning
- fysisk installation av hård- eller mjukvara som inte är relaterad till konfigurationstjänsten för avbildning
- skapandet av en avbildning
- felsökning och teknisk support för skapandet av en avbildning
- testning av kundspecifik mjuk- eller hårdvara för kompatibilitet med avbildningen
- andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga



Bilaga E

Connected Configuration Service

Översikt av tjänst

Tjänsten Dell Connected Configuration ger möjlighet att placera en instans av kundens mjukvara för systemhantering ("kundens driftsättningslösning") inne i Dell-anläggningar via en säker Internetanslutning. Kunden får en direkt åtkomst till antingen en virtuell eller fysisk miljö i Dell-anläggningar där kunden kan lagra och upprätthålla sin driftsättningslösning. Kunden kan också välja att slutföra konfigurationsuppgifter i Dells anläggning, som annars bara skulle kunna utföras när systemet har tagits emot av kunden och anslutits till kundens nätverk.

Tillhörande tjänster

- Om Connected Configuration Service väljs av kunden kan den ingå i ProDeploy Plus for Client. Kunden kan endast välja ett av de alternativ som anges som en del av OS and Software Preparation Service, enligt definitionen i bilaga B.

Förfaranden som tjänsten omfattar samt Dells ansvarsområden

Connected Configuration Service fungerar tillsammans med andra tjänster som omfattas i denna tjänstbeskrivning och kan köpas på utvalda produkter som omfattas. Kundens driftsättningslösning kommer att värdbaseras i ett Dell Configuration Center och anslutas till kundens nätverk via en säker tunnel. Den säkra anslutningen kommer att erbjudas som en gateway mellan kundens miljö och produktionsmiljön som tillhör Dell/leverantören, med en maximal bandbredd på 5 megabit/sek. Kunden kan använda den säkra tunneln för att ytterligare anpassa andra alternativ för driftsättning, däribland kryptering, andra säkerhets- och åtkomstfunktioner, rollbaserad administration, Active Directory-identifiering och andra nätverks-, databas- och säkerhetskonfigurationer. Driftsättningsprocessen begränsas till högst fyra (4) timmars handläggningstid och tio (10) minuters teknikersupport för initiering och slutförande av den automatiserade uppgiftssekvensen per konfigurerad produkt som omfattas. Kapaciteten för beställningsslutförande beräknas utifrån kundens prognostiserade enhetsvolym och kapacitet för kundens driftsättningslösning såsom definierat i samordning med Dell under omfattningsprocessen. Detta innefattar genomsnittlig driftsättningstid per enhet och det maximala antalet enheter som kan driftsättas samtidigt. Tjänsten är avhängig av att Dell validerar kundens förslag till driftsättningslösning för operativsystem. Under valideringen samarbetar Dell med kunden om att samla in och analysera information från kundens miljö som är relevant för kundens process för att etablera operativsystem.

Driftsättningslösningen kan fastställas med hjälp av kundens fysiska hårdvara eller som en virtuell maskin. Lösningen med fysisk hårdvara gör att kunden kan tillhandahålla sin driftsättningslösning och att relaterad kundägd hårdvara kan integreras i Dell Configuration Center. Den virtuella maskinlösningen gör det möjligt för kunden att skapa en virtuell hårddisk (VHD) för sin driftsättningsmiljö och skicka den till Dell för att läsas in på en värdinfrastruktur som designats och underhålls av Dell.

Kundbeställningar placeras via Dells försäljningsprocess och genomgår Dells standardprocess för tillverkning. Ytterligare tjänster som omfattas som kunden väljer kan komma att utföras under tillverkningsprocessen och är inte inkluderade i Connected Configuration Service.

Ytterligare bestämmelser

Tjänsten kan utföras utanför det land som kunden och/eller Dell befinner sig i. Emellanåt, och i enlighet med villkoren i det avtal som upprättats mellan Dell och kunden, kan Dell välja att utföra tjänsten på en annan plats och/eller via en annan part. Detta förutsätter dock att Dell fortsätter vara ansvarig för tillhandahållandet av tjänsten till kunden. Om något av volymantagandena som Dell och kunden gör vid bedömningen av ett projekt inom Connected Configuration Service ligger väsentligt utanför de fastställda kraven för att tjänsten ska anses ha utförts (däribland kundens prognostiserade enhetsvolym, den



genomsnittliga driftsättningstiden per enhet, det maximala antalet enheter som kan driftsättas samtidigt med kundens driftsättningslösning och/eller konfigurationsfaktorer som gör att uppgiften tar extra tid), kan Dell justera priset och effektueringskapaciteten för att återspegla dessa ändringar.

Kunden bekräftar och accepterar att kunden är personuppgiftsansvarig och 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 dataskyddslagarna i respektive land, och som personuppgiftsansvarig och dataexportör, och att Dell som personuppgiftsbiträde är ansvarig för att följa de tillämpade dataskyddslagarna i respektive land. Kunden kommer att hålla Dell skadeslöst för alla eventuella överträdelser av kundens skyldigheter med avseende på överensstämmelse med tillämpliga dataskyddslagar 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 från Dell som omfattas. 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 oaksamheter, fel, brister eller andra problem i samband med dennes efterlevnad av sina skyldigheter enligt gällande dataskyddslag och eventuella relaterade bestämmelser som ingår i avtalet.

Om det uppstår problem eller fel orsakade av kunden som hindrar Dell från att utföra tjänsten inom anläggningssmiljön och inom den tilldelade tidsramen, kommer Dell att koordinera med kunden för att leverera de berörda enheterna "i befintligt skick" från den svaga länken eller från en förenklad uppgiftssekvens före den svaga länken. Kunder som får "i befintligt skick"-enheter ansvarar för att slutföra konfigurationen av enheterna i sin egen miljö. Kommande order kan försenas om en bekräftelse av att felet åtgärdats inte returneras till Dell.

Tjänster som inte ingår

Följande aktiviteter ingår inte i tjänsten:

- skapande av Dell av någon aktivitetssekvens, avbildning eller annat kundinnehåll ("kundinnehåll") på uppdrag av kunden
- support eller underhåll av kundens driftsättningslösning och kundmjukvara av Dell (Men om kundens driftsättningslösning har ett aktivt support- eller underhållsavtal med Dell kommer den att underhållas av Dell enligt detta aktiva support- eller underhållsavtal med Dell.)
- datamigreringstjänster
- utveckling av immateriell egendom som skapats enbart och specifikt för kunden
- förprovisionering av produkten som omfattas tillgångsdata
- lösningar på problem eller fel som uppstår i kundens driftsättningslösning
- andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga

Kundens ansvar för Connected Configuration Service samt tekniska krav

Kunden måste uppfylla eller överstiga följande krav och ansvar för att köpa, aktivera och använda tjänstelösningen för den fysiska hårdvaran eller den virtuella maskinen. Kundens underlåtenhet att tillhandahålla något objekt eller utföra någon uppgift som krävs enligt kundens ansvar för Connected Configuration Service kan försena eller förhindra Dells utförande av tjänsten.



Om en av kundens slutanvändare anlitar tredje part (t.ex. entreprenörer, ombud, systemintegratörer och/eller kanalpartner) syftar "kundpartner" på den tredje part som kundens slutanvändare anlitar ("kundens slutanvändare").

- Kundpartners ansvar (om tillämpligt):
 - Skriftligen meddela kundens slutanvändare om alla kundens ansvarsområden som anges här.
 - Underlätta kommunikation, konfigurera anvisningar eller utse Dell för att direkt hos kundslutanvändaren i detta syfte.
 - Tillhandahålla, eller få kundens slutanvändare att tillhandahålla, de leveranser som krävs för att slutföra tjänsten (kundens arbetsanvisningar, VPN-kundkravsdokument, kundens driftsättningslösning [fysisk eller virtuell], osv.).
- Kunden kommer att utse en enskild kontaktpunkt ("kundkontakt") och tekniska kontaktpunkter ("tekniska kontakter") efter behov för att stödja upprättandet och underhållet av varje regional Connected Configuration-miljö.
- Kundkontakterna måste ha kunskap om de infrastrukturkomponenter som ska beaktas vid användandet av tjänsterna och kommer att ge support, inklusive men ej begränsat till följande:
 - Kundkontakten ska ha fullmakt att företräda kunden i alla aspekter av tjänsten, inklusive att uppmärksamma problem för tillämpliga personer inom kundens organisation och lösa motstridiga krav.
 - Kundkontakten kommer att se till att all kommunikation mellan kunden och Dell, inklusive frågor eller önskemål om omfattning, sker via relevant Dell SPOC.
 - Kundkontakt kommer att ge snabb åtkomst till kontaktpersoner för teknik och verksamhet samt bistå med data/information som rör tjänstens omfattning.
 - Kundkontakt kommer att kontrollera att viktiga kundkontakter medverkar vid obligatoriska möten och bedömningspresentationer.
 - Kundkontakt kommer att erhålla och tillhandahålla nödvändiga projektkrav, information, data, beslut och godkännanden.
- Kunden ansvarar för att tillhandahålla all hårdvara och/eller mjukvara som krävs för att möjliggöra en lämplig och säker driftsättningslösning såsom definierat i samordning med Dell under omfattningsprocessen. Den definierade lösningen måste ha stöd för förväntade driftsättningsvolymen för klientsystemet.
- Kunden kommer att tillhandahålla en (1) konfigurerad driftsättningslösning för varje regionalt Dell Configuration Center där Connected Configuration Service kommer att implementeras, inklusive: kundens hårdvara och/eller kundens mjukvara och/eller allt kudinnehåll.
- Kunden ansvarar för allt underhåll, säkerhet, hantering, övervakning och support för kundmjukvaran och/eller hårdvaran, och kunden accepterar att support- och underhållsrelaterade problem förknippade med kundmjukvaran och/eller hårdvaran fråntar Dell skyldigheten att utföra tjänsten tills sådana support- eller underhållsrelaterade problem är lösta.
- Kunden kommer att implementera och upprätthålla ett säkert nätverk mellan kundnätverket och varje Dell Configuration Center. Den säkra nätverksanslutningen måste uppfylla (eller överskrida) Dells krav på VPN mellan platser.
- Kunden ansvarar för att upprätta och hantera driftsättningsprocessen Preboot Execution Environment (PXE) vilket säkerställer att en sådan process kan slutföras inom fyra (4) timmar och begränsar åtgärder av tekniker till maximalt tio (10) minuter med syftet att initiera och slutföra driftsättningen av produkt som omfattas.



- Kundens ansvar:
 - Kunden ansvarar för installation av PXE Boot-miljön.
 - Kunden ansvarar för testning/validering av hårdvaruplattformar som omfattas och ska köpas. Innan kunden övergår till nya hårdvaruplattformar som omfattas måste kunden köpa nya plattformar utan tjänster och genomföra integrering och tester av nya modeller och drivrutinspaket inom kundens lösning för driftsättning av operativsystem. Operativsystemet måste levereras av kundens driftsättningslösning för operativsystem (driftsättning utan operativsystem). Det kan inte vara beroende av att det befintliga operativsystemet/avbildningen finns på systemet.
 - För de av kundens hårdvaruplattformar som omfattas men saknar nätverksport (RJ-45) måste PXE-driftsättningsprocessen valideras med en USB-till-nätverkskortsadapter som har godkänts av Dell Configuration Center. Stöd för specifika nätverksadapterar bör verifieras med SPOC.
- Kunden ansvarar för att tillhandahålla och underhålla driftsättningsanvisningar för produkten som omfattas operativsystem, inklusive åtgärder som krävs för att initiera driftsättningen av produkten som omfattas operativsystem, instruktioner som tydligt identifierar när driftsättning av operativsystemet har slutförts, åtgärder för att stänga av systemet före leverans och felsökningsåtgärder som ska vidtas i händelse av ett fel under driftsättningen av produkten som omfattas.
 - Driftsättningsanvisningar för produkten som omfattas operativsystem måste innehålla tydliga instruktioner och skärmbilder för att Dells fabrikstekniker ska kunna initiera driftsättningen och sedan verifiera att den är klar.
 - Kundens uppgiftssekvens och arbetsanvisningar måste innehålla en "Slutfört-skärmbild" som en av de sista uppgifterna i uppgiftssekvensen. Denna dialogruta ("fullständig skärm") är en kvalitetskontroll som fabrikstekniker använder sig av för att verifiera att driftsättningen har slutförts. Dialogrutan "Fullständig skärm" måste visas på skärmen tills en tekniker vidtar åtgärder.
- Kunden ska se till att kundens driftsättningslösning och systemdriftsättning, samt uppdateringar av drivrutiner och operativsystem är aktuella. Kunden ska också se till att det innehåll som krävs för driftsättning av produkten som omfattas operativsystem är tillgängligt i deras systemhanteringsmiljö, som finns i Dell Configuration Center. Kunden måste utnyttja sin systemhanteringsmiljö för driftsättning av produkten som omfattas för att minimera nätverkstrafik och för att minska driftsättningens handläggningstid.
- Kunden ansvarar för support och felsökning av fel kopplade till kundens driftsättningslösning. Fel i kundens driftsättningslösning kan fördröja leveransen av kundens **beställningar eller kräva att Dell skickar kundenheter med färre uppgifter utförda eller i befintligt skick**. Kunden måste svara snabbt på supportfrågor för kortast möjliga fördröjning av beställningar eller slippa att de tjänster som erbjuds inskränks. Kunden måste förse Dell med supportkontakter och eskaleringskontakter om den primära kontaktpersonen inte är tillgänglig. Kundens ansvar för support och felsökning omfattar detta:
 - Tillhandahållande av kontaktuppgifter, t.ex. e-postdistributionslistor, telefonnummer (fast telefon/mobil) och ansvariga, vilka ska användas till:
 - Support under ordinarie kontorstid
 - Support under kvällar och helger
 - Meddelanden från Dell Configuration Center om underhåll/driftavbrott



- Support av kundens driftsättningslösning omfattar felsökning av:
 - Kundens PXE Boot-miljö
 - Kundens Driftsättningsserver och gränsgupper (Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM)/Configuration Manager Distribution Point Server, Microsoft Deployment Toolkit Distribution Share osv.)
 - Steg för klientdriftsättning, för att starta WIM, drivrutinspaket och programinnehåll, felhantering, skärmen som visar att installationen är klar osv.
 - Säkra VPN-anslutningar i nätverket/genom brandväggen
- Kunder som använder en virtuell instans av kundens driftsättningslösning måste uppfylla Dell Connected Configuration-kraven på virtuella maskiner (t.ex. hårddiskstorlek, minnesstorlek, CPU-kärnor, VHD-exportformat).
- Kunder som använder egna fysiska infrastrukturtilgångar för driftsättning av klientsystem, t.ex. servrar, brandväggs-/VPN-slutpunkter och nätverksswitchar, ska upprätthålla all fast mjukvara och hårdvara för varje enskild tillgång. Dell kommer att arbeta med kunden efter behov för att ge tillgång till levererade tillgångar för underhåll eller reparation. Dell kan även arbeta med kunden i syfte att tillhandahålla en omstart av systemet vid hårda fel eller uppdatering av fast mjukvara. Under inga omständigheter ger kundens underhållskontrakt med tredje part kunden eller tredje part åtkomst till någon av Dells anläggningar utan Dells föregående skriftliga bekräftelse och acceptans för sådan åtkomst.
- Kunder som tillhandahåller fysiska infrastrukturtilgångar kommer att anskaffa, konfigurera och hantera nödvändig hårdvara för tjänsterna enligt följande:
 - Hårdvara kommer att kunna rackmonteras.
 - Upp till 4U rackutrymme kan användas.
- Kundändringar av specifikationerna för driftsättning under tillhandahållandet av tjänsten kan försena eller förhindra Dells utförande av tjänsten. Kunder bör följa bästa praxis för ändringshantering för att se till att ändringarna dokumenteras, testas, godkänns och meddelas på lämpligt vis innan de tas i produktion. Implementeringen bör samordnas för att begränsa störningar av tjänsten genom att man undviker Dell Configuration Centers produktionstider (prata med Dells SPOC för mer information). Om Dells SPOC underrättas om kommande ändringar i god tid går det att begränsa störningar och eventuellt få tillgång till ytterligare effektueringscykler. Kunden måste informera Dells SPOC om:
 - planerade ändringar i kundens driftsättningsspecifikationer
 - kundens interna avbrott för IT-underhåll/driftavbrott som kan påverka kundens lösning för att driftsätta produkten som omfattas
 - ändringar av väntade beställningsvolymerna och/eller den tid som krävs för att driftsätta produkten som omfattas som överstiger fyra timmar.
- Kunden ska försvara och hålla Dell skadeslöst vid eventuella krav eller rättsliga åtgärder som uppstår på grund av kundens agerande i fråga om konfigurationen av produkter som omfattas via den säkra anslutningen och Connected Configuration Service, eller underlåtelse av kunden att efterleva de villkor, betingelser och ansvar som kunden har enligt denna tjänstbilaga. Kunden bekräftar och samtycker härmed att Dell är auktoriserad att vidta rimliga åtgärder för att skydda de fysiska tillgångarna eller andra aspekter av Dells IT-miljö och/eller tredje parter som kan påverkas av säkerhetshot som har blivit infört av kunden in i Dells, eller någon tredje parts fysiska tillgångar eller IT-miljö.



Bilaga F

Connected Provisioning Service

Översikt av tjänst

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

Tillhörande tjänster

- Om Connected Provisioning Service väljs av kunden kan den ingå i ProDeploy Plus for Client. Kunden kan endast välja ett av de alternativ som anges som en del av OS and Software Preparation Service, enligt definitionen i bilaga B.

Åtkomst till Dells TechDirect-portal

Kunder som köper Connected Provisioning Service får åtkomst till TechDirect-portalen. Via TechDirect-portalen kan kunderna se och utföra uppgifter som är kopplade till den köpta tjänsten, vilka inkluderar men inte är begränsade till:

- att skapa och hantera slutanvändarens profil
- att tilldela profil till beställningar
- att visa beställningar.

Alla uppgifter om kundens Connected Provisioning som motsvarar de tjänster som köpts och används av kunden kommer att vara tillgängliga via TechDirect-portalen.

Förfaranden som tjänsten omfattar samt Dells ansvarsområden

Connected Provisioning Service fungerar tillsammans med andra kompatibla tjänster i denna tjänstbeskrivning och kan köpas för utvalda produkter som omfattas.

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

Systemen kommer automatiskt registreras med kundens slutpunktshanteringsmiljö före internetanslutningen, med hjälp av de uppgifter som tillhandahålls av kunden. Kunden ansvarar för att tillhandahålla Dell nödvändiga och relevanta uppgifter (inklusive, men inte begränsat till organisationsnamn, innehavar-ID och gruppinformation) via en Dell-portal eller B2B-anslutningar. Kunden svarar för att dessa uppgifter är korrekta. Om korrekta data inte lämnas kan det fördröja behandlingen av kundens beställning av tjänsterna och de produkter som omfattas.

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

Dell utför följande uppgifter för varje ny produkt som omfattas när Dells tjänst Connected Provisioning utförs:

- Dells tekniker ansluter kundens nya och nyinköpta produkter som omfattas till driftsättningsmiljön via en Ethernet-kabelanslutning.
- Dells tekniker inleder sedan den definierade UEM-etableringen. Det manuella arbetet ska inte ta längre tid än tio (10) minuter för att starta driftsättningen utan ytterligare handpåläggning av teknikern innan processen är klar. Den totala driftsättningen får inte ta längre tid än fyra (4) timmar.



- Den Kundhanterade UEM-etableringen konfigurerar automatiskt systemen utifrån deras implementering av lösningen.
- När processen är klar (Grön skärm) förbereder Dell-teknikern produkten som omfattas för den slutliga leveransen.
- Om något går på tok (Röd skärm) eskalerar Dell till kundens kontaktperson för undersökning och åtgärd.

Kundbeställningar placeras via Dells försäljningsprocess och genomgår Dells standardprocess för tillverkning. Ytterligare tjänster som omfattas som kunden väljer och köper utförs under tillverkningsprocessen och ingår inte i Connected Provisioning Service.

Kunden ska försvara och hålla Dell skadeslöst vid eventuella krav eller rättsliga åtgärder som uppstår på grund av kundens agerande i fråga om configurationen av produkter som omfattas via den säkra anslutningen och Connected Provisioning-tjänsten, eller underlåtelse av kunden att efterleva de villkor, betingelser och ansvar som kunden har enligt denna tjänstbeskrivning. Kunden bekräftar och samtycker härmed att Dell är auktoriserad att vidta rimliga åtgärder för att skydda de fysiska tillgångar eller andra aspekter av Dells IT-miljö och/eller tredje parter som kan påverkas av säkerhetshot som har blivit infört av kunden in i Dells, eller någon tredje parts fysiska tillgångar eller IT-miljö.

Ytterligare bestämmelser

Tjänsten kan utföras utanför det land som kunden och/eller Dell befinner sig i. Emellanåt, och i enlighet med villkoren i det avtal som upprättats mellan Dell och kunden, kan Dell välja att utföra tjänsten på en annan plats och/eller via en annan part. Detta förutsätter dock att Dell fortsätter vara ansvarig för tillhandahållandet av tjänsten till kunden. Om något av volymantagandena som Dell och kunden gör vid bedömningen av en Connected Provisioning-tjänst ligger väsentligt utanför de fastställda kraven för att Tjänsten ska anses ha utförts (däribland kundens prognostiserade enhetsvolym, den genomsnittliga driftsättningstiden per enhet och/eller konfigurationsfaktorer som gör att uppgiften tar extra tid), kan Dell justera priset och effektueringskapaciteten för att återspegla dessa ändringar.

Kunden bekräftar och accepterar att kunden är personuppgiftsansvarig dataexportör av alla data som finns i fysisk maskinvara som kundens UEM-lösning (Unified Endpoint Management) tillhandahåller Dell och som används av kunden i anslutning till Tjänsterna ("Kundprogramvara") eller Kundinnehåll (vilket definieras nedan), i aktuella fall, eftersom data kan definieras av varje land, däribland Europeiska unionen (EU), och Dell är personuppgiftsbiträde för kunden enligt detta avtal när det utför Tjänsterna. Kunden bekräftar och samtycker att kunden är ansvarig att följa de tillämpade dataskyddslagarna i respektive land, och som personuppgiftsansvarig och dataexportör, och att Dell som personuppgiftsbiträde är ansvarig för att följa de tillämpade dataskyddslagarna i respektive land. Kunden kommer att hålla Dell skadeslöst för alla eventuella överträdelse av kundens skyldigheter med avseende på överensstämmelse med tillämpliga dataskyddslagarna i respektive land, och för underlåtenheten att utföra sina skyldigheter i enlighet med alla tillämpliga bestämmelser såsom angivet i kundens avtal om att införskaffa de tjänster och produkter som omfattas. Dell ska inte vara skyldig att tillhandahålla tjänsterna vid eventuella överträdelse från kundens sida såsom angivet i kundens avtal, och Dell ska inte hållas ansvarig för skador som orsakas av kundens överträdelse. 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 oaktsheter, fel, brister eller andra problem i samband med dennes efterlevnad av sina skyldigheter enligt gällande dataskyddslag och eventuella relaterade bestämmelser som ingår i avtalet.



Tjänster som inte ingår

Följande aktiviteter ingår inte i tjänsten:

- Dell kommer inte att automatisera etableringen eller skapa något annat Kundinnehåll ("Kundinnehåll") på uppdrag av kunden.
- Support eller underhåll av kundens UEM-lösning (Unified Endpoint Management) eller Kundprogramvara av Dell, men om kundens UEM-lösning har ett aktivt support- eller underhållsavtal med Dell kommer den att underhållas av Dell enligt detta aktiva support- eller underhållsavtal med Dell.
- Datamigreringstjänster som omfattas.
- Utveckling av immateriell egendom som skapats enbart och specifikt för kunden.
- Lösa problem eller fel med kundens UEM-lösning (Unified Endpoint Management)
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga

Kundens ansvar för Connected Provisioning Service samt tekniska krav

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

- Tjänsten är avhängig av att Dell validerar kundens UEM-etableringslösning. Under valideringen samarbetar Dell med kunden om att samla in och analysera information från kundens miljö som är relevant för kundens etableringsprocess.
- Kunden ska utse en kontaktperson ("Kundkontakt") och teknisk UEM-administrationsperson ("Tekniska kontaktpersoner") vid behov för att underlätta inrättandet och underhållet av varje regional Connected Provisioning-miljö.
- Kontaktpersonerna måste ha kunskap om de komponenter som ska tas i beaktande i Tjänsterna och ska ge support om bland annat detta:
 - Kundkontakt ska ha fullmakt att företräda kunden i alla aspekter av tjänsten, inklusive att uppmärksamma problem för tillämpliga personer inom kundens organisation och lösa motstridiga krav.
 - Kundkontakten ska se till att all kommunikation mellan kunden och Dell, däribland frågor eller önskemål om omfattning, sker via den för frågan relevanta Dell Connected Services-specialisten.
 - Kundkontakt kommer att ge snabb åtkomst till kontaktpersoner för teknik och verksamhet samt bistå med data/information som rör tjänstens omfattning.
 - Kundkontakt kommer att kontrollera att viktiga kundkontakter medverkar vid obligatoriska möten och bedömningspresentationer.
 - Kundkontakten ska inhämta och tillhandahålla nödvändiga profiluppgifter, data, beslut och godkännanden.
- Kunden ska tillhandahålla en lämplig och säker etableringslösning enligt definitionen i samarbete med Dell under arbetet med att fastställa omfattningen.
- Kunden är ansvarig för allt innehåll, säkerheten, hanteringen, övervakningen och supporten av kundens UEM-lösning (Unified Endpoint Management), och kunden accepterar att support- och underhållsrelaterade problem förknippade med kundens UEM-lösning fråntar Dell skyldigheten att utföra tjänsten tills sådana support- eller underhållsrelaterade problem är lösta.
- Kunden ansvarar för att upprätta och hantera en etableringsprocess för Unified Endpoint Management och garantera att processen går att slutföra inom fyra (4) timmar och begränsa teknikens insatser till maximalt tio (10) minuter i syfte att initiera och genomföra driftsättningen av produkten som omfattas.
- Kundens ändringar av etableringsspecifikationerna när Tjänsten effektueras kanske inte tillämpas på de system för vilka etableringen redan har påbörjats.
- Kunden ansvarar för att välja ett av de tillgängliga Dell Windows Professional-alternativen via sin profil.



- Eventuella provisioneringsfel som orsakas av kundens enhetliga slutpunktshantering kommer att åtgärdas av kundens tekniska kontaktperson inom en rimligt tidsperiod. Om problemet inte blir löst inom en rimlig tid förbehåller sig Dell rätten att annullera övergivna beställningar.

Bilaga G

Asset Resale and Recycling Service

Översikt av tjänst

Asset Resale and Recycling Service erbjuder ett miljövänligt och bekvämt sätt att kassera oönskad datorutrustning. All utrustning hanteras i enlighet med [Dells policy för elektronisk disposition](#) och [Dells meddelande om mediesanering av datalagringsenheter](#).

Tjänstfunktioner

Den här tjänstbilagan gäller följande alternativ för Asset Resale and Recycling Service för både Dell och icke-Dell-märkt utrustning:

- **IT Asset Resale and Recycling Service med datasanering offsite (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 hantering av driftsättningsprojekt ("återställningsansvarig") och tillgång till TechDirect-portalen.

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 ("förfallodatum"). Inköpsdatum definieras som det datum som infaller tidigast av fakturadatumet eller orderbekräftelsedatumet från Dell. Efter förfallodatum anses Dell ha tillhandahållit tjänsten även om du inte har använt den här tjänsten.

TechDirect Portal Access

Kunder som köper Asset Resale and Recycling Service får åtkomst till TechDirect-portalen. Via portalen kan kunderna se och utföra uppgifter som är kopplade till den köpta tjänsten, vilka inkluderar men inte är begränsade till:

- att få ut bedömda värden
- att visa servicekrediter för Asset Resale and Recycling Service
- att schemalägga och spåra tjänster
- att sisa och ladda ner rapporter
- att begära betalning för återvunnet restvärde på utrustning som återsäljs med Asset Resale and Recycling Service.

Alla uppgifter om Asset Resale and Recycling Service som motsvarar de tjänster som köpts och används av kunden kommer att vara tillgängliga via TechDirect-portalen.

Kundens användning av TechDirect-portalen omfattas av användarvillkoren för självbetjäningssportalen ("användarvillkor") som motsvarar den återförsäljnings- och återvinningstjänst 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 självbetjäningssportal som kunden accepterar i enlighet med de användarvillkor som presenteras för kunden via Dell TechDirect-portalen.

Levererbara produkter/tjänster

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

- **Tillgång till TechDirect-portalen**, vilket ger kunden möjlighet att:
 - **Få reda på bedömda värden:** kunden kan se ett beräknat värde för återkallad utrustning.
 - **Visa instrumentpanelen:** fullständig översikt över alla tillgängliga servicekrediter för Asset Resale and Recycling Service, 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 återförsäljning/återvinning 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 utvärdering av återförsäljningsvärdet.
- **Rapportering:** kunden kan visa och ladda ner rapporter om beställningar, servicekrediter för Asset Resale and Recycling Service, scheman och utvärderingar av värdet vid återvinning. Ytterligare rapportering för följande tjänster kommer också att vara tillgänglig, i TechDirect-portalen:
 - Tjänsten Resale and Recycling omfattar rapporter för kassering av utrustning och bekräftelse av kassering.
- **Betalning:** När kunden är berättigad att få värde för såld utrustning kan kunden begära betalning elektroniskt via TechDirect-portalen. Värdeåtervinningen räknas ut exklusive tillämpliga skatter, och varje part ska betala alla tillämpliga skatter i förhållande till de belopp som betalas enligt avtalet.

Tillhörande tjänster

- Asset Resale and Recycling Service ingår i ProDeploy Plus for Client.
- Asset Resale and Recycling Service kan köpas som tilläggstjänster till ProDeploy for Client.

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:

- För tjänsten Freight Service (mer än 20 delar av utrustning): Ange, vid tidpunkten för schemaläggningen, eventuella problem med platsåtkomst, säkerhetsrestriktioner, fackliga avtal, försäkringsbevis, dockningsbegränsningar eller tidsbegränsningar.



- För tjänsten 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 kundportalen.
- Fyll i en faktura för landet i enlighet med Dells krav.
- Ta bort alla sekretessbelagda, patentskyddade, känsliga och andra icke-offentliga data samt all tredjeparts mjukvara på all utrustning (t.ex. hårddiskar som inte kunnat saneras etc.) som inte identifierades av Dell i Sammanfattningen av datasaneringen som framgångsrikt sanerad data ("Godkänd").
- 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-minne, SD- och ZIP-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 återsäljs.
- Koppla ur/avmontera från rack/packa upp all utrustning och avskilj 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, samt all tredjeparts mjukvara på all utrustning, som inte identifierades av Dell i Sammanfattningen av datasaneringen som framgångsrikt sanerad data ("Godkänd").
- 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 arbetsytan 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 lagar eller regelverk 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 tjänstbeskrivning 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 tjänsten 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 schemalaggningsen 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.

Tjänster som inte ingår

- återlämning av hyrd utrustning
- andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga



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 TJÄNSTBESKRIVNING 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 DATABORTTAGNINGEN HOS KUNDEN I ENLIGHET MED DE PROCESSER SOM ANGES I DETTA AVTAL, MEN SOM MAN SEDAN CERTIFIERAT SOM EN FULLSTÄNDIGT RADERAD HÅRDDISK I DATABORTTAGNINGSSAMMANFATTNINGEN. 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 tjänstbilaga endast användas av kunden internt, och ej säljas vidare eller användas av någon tjänstebyrå.

2. Viktig ytterligare information

- M. Ändring av planering.** När denna tjänst har bokats måste eventuella förändringar i planering ske minst åtta kalenderdagar före inbokat datum. Om kunden ändrar planering 7 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.



- N. Betalning av hårdvara som köpts med tjänster.** Om inget annat har överenskommits skriftligt ska betalningen för hårdvaran inte under några omständigheter vara knuten till resultatet av eller utförandet av tjänster som köpts med sådan hårdvara.
- O. 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 tjänsteleverantör 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 tjänstbilaga.
- P. 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.
- Q. Tilldelning och underleverantörsavtal.** Dell kan lägga ut denna tjänst och/eller tilldela denna tjänstbilaga till kvalificerade tredjepartsleverantörer, som kommer att utföra tjänsten på uppdrag av Dell.
- R. 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 tjänstbilaga.

Om Dell säger upp tjänsten får kunden en skriftlig bekräftelse på tjänstens upphörande skickat till kundens fakturaadress. Meddelandet kommer att inkludera orsaken till uppsägningen och datum då uppsägningen träder i kraft, vilket inte kommer att vara mindre än tio (10) dagar från det datum då Dell skickar meddelandet om uppsägning till kunden, såvida inte den lokala lagen 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.

- S. Geografiska begränsningar och omlokalisering.** Tjänsten levereras på den plats eller de platser som anges på kundens faktura. Den här tjänsten är inte tillgänglig överallt. Tjänstealternativ, inklusive tjänstenivåer, 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 omfattade stödprodukter som flyttats är föremål för olika faktorer, inklusive men inte begränsat till, lokal tillgång till service, extraavgifter, inspektioner och omcertifiering av flyttade omfattade stödprodukter för Dells då aktuella konsultationsavgifter för arbetstid och material. Tjänsten Online First Article är inte tillgänglig i alla geografiska områden. Asset Tagging och Asset Reporting finns även tillgängliga på utvald kringutrustning (t.ex. bildskärmar, skrivare och rack) i regionerna Amerika, Europa, Mellanöstern och Afrika.



Bilaga H

Onsite PC Installation

Översikt av tjänst

I denna tilläggstjänst ingår installation och anslutning på plats av en ny produkt som omfattas eller äldre system ("Onsite PC Installation").

Tjänstfunktioner

Installation av produkten som omfattas

- Packa upp den nya produkten från transportlådorna och inspektera komponenterna för eventuella skador.
- Organisera och ansluta av produkten som omfattas stationära kringutrustning (som bildskärmar, tangentbord, strömförsörjningsenheter, mus osv.).
- Ansluta produkten som omfattas till kundens ström- och nätverkskällor.
- Flytta alla kartonger, allt förpackningsmaterial och skräp till ett avfallsområde i byggnaden där driftsättningstjänsterna tillhandahålls och nogsamt rengöra installationsområdet så att den återställs i ursprungligt skick.

Anslutningsmöjligheter för produkter som omfattas

- Starta de nya produkterna och verifiera nätverksanslutningen för kundens nätverksanslutna enheter.
- Logga in på den nya stödprodukten 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 produkten 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 produkten som omfattas till arbetsgrupp. Produkten som omfattas kan anslutas till standardbehållaren i Active Directory.
 - Slutförande av företagsregistrering.
 - Konfigurera IP-adress.
 - Ställa in e-post- eller onlinekonto.
 - Konfigurera fjärranslutning för stationär dator.
 - Mappa nätverksskrivare till den nya produkten som omfattas.
 - Återställa nätverksfildelning.
 - Kort och grundläggande beskriva de primära funktionerna i den nya produkten som omfattas.

Överföring av inställningar

- Överföra normal slutanvändaranpassning och inställningar från kundens äldre system.
- Överföra data som är associerade till användarprofiler till nya produkter som omfattas.
- Överföra vanliga programinställningar.



Programvaruinstallation

- Installation av program för produkt som omfattas via internethämtning, manuellt skript, USB eller CD/DVD som kunden tillhandahåller.
- Om så krävs, hjälp med produktaktivering och tillämpning av uppdateringar.
- Grundläggande konfiguration av programvara för användning (såsom fjärrprogramvara på en stationär dator) i syfte att bekräfta korrekt funktion.
- Avinstallation av en eller flera mjukvaror om detta begärs av kunden.
- Uppgradering av mjukvaruversion(er) om detta begärs av kunden.

Avinstallation av äldre system (om så begärs och medan teknikern fortfarande är på plats)

- Urkoppling av hårdvarukomponenter, nätverkskabel och nätsladd som hör till det äldre systemet.
- Nedpackning av det äldre systemets komponenter med hjälp av förpackningsmaterialet till produkten som omfattas eller annat emballage som kunden tillhandahåller.
- Flyttning av det äldre systemet till lagringsutrymme på plats eller i slutanvändarens nya plats i distributionsbyggnaden så som angiven av kunden.

Tillhörande tjänster.

Denna tilläggstjänst kan köpas med:

- ProDeploy for Client
- ProDeploy Plus for Client

Kundens ansvar

Kunden godkänner följande specifika ansvar:

- Kunden måste köpa en (1) Onsite PC Installation Service för varje produkt som omfattas.
- Kunden förbereder alla arbetsområden och slutanvändarens skrivbord före den planerade starten av tjänsten. Detta innefattar tillgång till system, extern kringutrustning, ström och nätverksanslutning.
- Innan teknikern anländer skapar kunden ett domänkonto och datorobjekt (om så krävs innan produkten som omfattas kopplas till domänen) med Active Directory för att aktivera domänanslutning före planerat distributionsdatum.
- Kunden tillhandahåller inloggningsuppgifter för domänkontot som kan användas av en tekniker med tillräcklig behörighet för att ansluta en dator till standarddatorcontainern i Active Directory.
- Kunden tillhandahåller samtliga drivrutiner för hårdvaruinstallation.
- Äldre system ska vara tillgängliga och helt fungerande för alla tjänster som ska utföras på äldre system.
- Kunden skapar och tillhandahåller planeringsinformation om alla nödvändiga resurser som krävs för tjänsten, inklusive installationsschema för slutanvändare.
- Kunden tillhandahåller krav (t.ex. adresser och tillgängliga installationstider i planeringssyfte) och nödvändiga tekniska data för tjänsten via platsundersökningen.
- Kunden säkerhetsställer att alla nödvändiga kundresurser är tillgängliga för tiden då installationen sker på plats. Detta inkluderar tekniska kontakter.
- Kunden ger tillgång till sin anläggning och de system som behövs för att tillhandahålla tjänsten, inklusive, men inte begränsat till, säkra och adekvata parkeringsmöjligheter, nödvändiga nycklar eller brickor.
- Kunden tillhandahåller 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.
- Kunden tillhandahåller tjänster för godkännande av plats vid slutförande.



- Kunden förser Dell med de lokala administrationsrättigheter som behövs för att utföra tjänsten.
- Kunden förser Dell med den mjukvara (exempelvis skript, USB eller CD/DVD) som krävs för att utföra installation av program.
- Kunden testar och verifierar att programmet fungerar enligt kundens behov på hårdvaruplattformar som omfattas 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 tillhandahåller alla mjukvarulicenser som krävs och förser Dell-teknikern med tillräcklig mängd installationsmedia och installationsanvisningar.
- Kunden meddelar Dell att avinstallationstjänster krävs vid slutet av dataöverföringen.
- Alla system i en beställning måste schemaläggas tillsammans som en del av en enstaka händelse. I regel kommer beställningar på 10 eller färre att bli schemalagda för samma tid/dag.
- Alla service på plats för en produkt som omfattas kommer att koordineras för att kunna utföras på samma gång.
- 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 den nya produkten som omfattas i byggnaden där det ska installeras innan tjänsten påbörjas.
- Kunden tillhandahåller samtliga drivrutiner för installation av kringutrustning.
- Tekniker måste få den åtkomst till kundens nätverk som krävs för att kunna utföra tjänsterna.
- Kundens nätverk ska uppfylla minimum ethernetstandard på 100 Mbps i växlade undernät och ha 5–10 Mbps hastighet i produkten som omfattas.
- Kunden har stabil nätverksinfrastruktur för alla kundplatser.
- Kunden säkerställer att produkten som omfattas är ansluten till ett lokalt nätverk (LAN) och har tillgång till stabilt internet.
- Om det krävs extern media måste kunden tillhandahålla USB/extern media.
- Om så önskas av Dell, ska kunden ge Dell-teknikern intern åtkomst till datamigreringsverktygets installationsprogram som är tillgängligt på sidan Installationssupport. Denna sida kommer att tillhandahållas av SPOC.

Dells ansvar

- Dell samlar 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 relevant aktuell statusinformation om det äldre systemet i syfte att planera inför tjänstens utförande. Detta kan göras per telefon, e-post eller med hjälp av Dells distributionsverktyg.
- Dell kommer att samla in plats-, kontakt- och planeringsinformation för var och en av kundernas 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
- anslutning till specifika organisationsenheter inom Active Directory (Datorer ansluts istället till standarddatorbehållaren.)
- tillhandahållande eller körande av anpassade skript för att koppla till domän
- felsökning associerad med Windows inbyggda domänkopplingsprocess



- installation eller konfiguration av Active Directory
- installation av point-of-sale/kassamaskiner
- flera teknikerbesök per köpt Onsite PC Installation-tilläggs tjänst
- 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
- överföring av data för användarkonton till alternativa domäner
- säkerhetskopiering av data eller återställning av data, inklusive katastrofåterställning
- separat planering av överföringen och installationstjänsterna
- skript för programinstallationer
- överföring av program eller mjukvara (Mjukvara överförs inte utan installeras/ominstalleras.)
- installation av operativsystemmjukvara
- anpassning av mjukvara (utöver vad som krävs för att säkerställa att mjukvaran är korrekt installerad)
- överföring av data från eller till icke-Windows-operativsystem
- konfiguration av säkerhetsmjukvara som antivirus/spionprogram/skadlig mjukvara
- installation eller konfiguration av företagsmjukvara
- andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga

Ytterligare villkor

- Förseningar som beror på kunden och som förhindrar Dells tekniker från att utföra Onsite PC Installation Service före eller när en tekniker är på plats kan ge upphov till extra avgifter. Extra avgifter kan tillkomma för förfrågningar om ytterligare aktiviteter som görs direkt till tekniker på plats.
- Kunder kan anpassa standardinstruktionerna eller tillhandahålla en egen uppsättning instruktioner som definierar de aktiviteter på plats som ska utföras. Anpassade instruktioner och motsvarande aktiviteter kommer att begränsas till 45 minuter provisioneringstid per dator. Dell kommer att bedöma den uppskattade tiden för att slutföra dessa aktiviteter innan driftsättningen börjar och under själva driftsättningen. Om Dell finner att den tid som krävs för att utföra aktiviteterna på plats överstiger gränsen på 45 minuter kommer Dell hjälpa kunden att ändra instruktionerna så att provisioneringstiden inte överskrider 45 minuter alternativt uppskatta de extra avgifter som tillkommer för ytterligare tid via 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.
- Operativsystem för stationär eller bärbar dator är Microsoft Windows 7, Windows 8 eller Windows 10 (eller senare tillämplig version).
- Operativsystemet är förhandsladdat eller redan installerat.
- Dell ska inte hållas ansvarigt för fel under installationsprocessen eller fel som inträffar under installationen.
- Program måste levereras löpande tillsammans med den köpta Onsite PC Installation Service för enheten som omfattas, på en enda driftsättningsplats, och måste levereras under samma arbetsdag. Oanvänd programinstallation kan inte krediteras, återbetalas eller överföras.
- Inte tillgängligt för tunna klientenheter
- Dell gör inte mer än tre försök att installera mjukvaran.

