

Tjänstbeskrivning

ProDeploy Flex for Client Suite

Inledning

Dell Technologies Services erbjuder ProDeploy Flex for Client Suite ("tjänsten/tjänsterna") i enlighet med denna tjänstbeskrivning ("tjänstbeskrivning"). Din offert, order eller annan ömsesidigt överenskommen form av faktura eller beställningsbekräftelse (som är tillämpligt, "beställningsformulär") innehåller namnet på den tjänst och tillgängliga tjänstalternativ som du köpt. Kontakta den tekniska supporten eller en säljare om ni vill ha mer hjälp eller beställa en kopia av servicekontrakten.

Tjänstens omfattning

Detta dokument och dess bilagor ("servicebeskrivningen") redogör för tjänstfunktioner i ProDeploy Flex for Client Suite (enskilt en "tjänst" och tillsammans "tjänsterna").

Med ProDeploy Flex for Client Suite kan kunden ("du" eller "kunden") köpa en eller flera driftsättningstjänster för att skapa en kombination av tjänster som är anpassade för deras behov. Kunden måste göra val från listan över valfria driftsättningstjänster (nedan). Alla tjänster som anges nedan anses vara oberoende tjänster och ingår inte i din Beställning av ProDeploy Flex for Client Suite om du inte har köpt den.

Tjänstbilagorna ("Tjänstbilaga eller "Bilagor") som anges nedan i detta dokument är à la carte. Varje tjänst under kategorierna "Factory Configuration Services" och "Asset Recovery Services" kan köpas som en fristående tjänst. Tjänster som anges i kategorin "Service på plats" eller i kategorin "Remote Services" måste köpas med "Onsite PC Installation Service" eller tjänsten "Remote PC Installation Service".

"Produkter som omfattas" definieras som utvalda Latitude-, OptiPlex-, Precision- och XPS-modeller avsedda för kommersiell användning. Modeller som inte ingår inkluderar, men är inte begränsade till, ThinClient-, Chromebook-, Inspiron- och Vostro-modeller. Kontakta din säljare om du vill ha den senaste listan över vilka tjänster som finns tillgängliga för dina produkter från Dell.

Varje stödprodukt som omfattas är märkt med ett serienummer ("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.

Ett klientsystem definieras som en ny dator som köpts från listan över produkter som omfattas.

Ett äldre system definieras som en kunds befintliga dator.

ProDeploy Flex har en bas av:

- Single Point of Contact
- Discovery and Recommendations
- Post Deployment Support

Lista över driftsättningstjänster som kan väljas till:

- Factory Configuration Services
 - Custom Image (bilaga 1)
 - Ready Image (bilaga 2)
 - Connected Configuration (bilaga 3)
 - Configure BIOS Settings (bilaga 4)
 - Asset Tagging (bilaga 5)
 - Asset Reporting (bilaga 6)
 - Ship Box Label (bilaga 7)
- Service på plats
 - Onsite PC Installation (bilaga 8)
 - Onsite End User Scheduling (bilaga 9)
 - Offsite Trash Removal (bilaga 10)
 - Onsite Additional Technician Time (bilaga 11)
 - Onsite Data Migration (bilaga 12)
 - Onsite Application Installation (bilaga 13)
- Remote Services
 - Remote PC Installation (bilaga 14)
 - Remote Application Install (bilaga 15)
 - Remote Data Migration (bilaga 16)
- Asset Recovery Services
 - Resale and Recycling (bilaga 17)

Undantag

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

- Andra tjänster, uppgifter eller aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbeskrivning.
- Tjänsten omfattar inte utveckling av verk av immateriell art specifikt för kunden, så som definierat nedan.

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

Kundens allmänna ansvar

Kunden måste tillhandahålla minst en kontaktpunkt, kundens programhanterare, för samarbetet med Dell. Kundens programhanterare arbetar med Dells SPOC (Single Point of Contact) och utsedda representanter för att ge stöd åt de åtgärder som vidtas före och under fullgörandet av motsvarande tjänster. Detta ansvar inkluderar men är inte begränsat till att:

- Tillhandahålla rimligt samarbete utan dröjsmål med Dell när tjänsterna utförs
- Säkerställa kommunikation mellan kunden och Dell, innefattande eventuella relaterade frågor, som Dell begär för anvisningar, information, godkännanden eller beslut som är rimligt nödvändiga för att Dell ska kunna utföra begärd tjänst.
- Tillhandahålla de specifikationer och tekniska data som krävs för att slutföra tjänsterna inom tre arbetsdagar från det att beställningen gjorts.
- Vid köp av service på plats, utse en platskoordinator för varje kundplats där driftsättning av tjänsterna sker på plats.
- Säkerställa att alla erforderliga kundresurser finns tillgängliga under hela driftsättningen inklusive tekniska kontakter.
- Koordinera planering av alla de resurser som krävs för tjänsterna.
- Upprätthålla kommunikation för att förhindra schemakrockar.
- Ge Dell tillgång till kundens lokaler och system, enligt vad som krävs för att kunna tillhandahålla tjänsterna. Och
- tillhandahålla dokumentation om godkännande av specifikationer och material om godkännande av plats vid fullgörande av motsvarande service på plats, när så är tillämpligt.

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

Användartillstånd. Kunden garanterar att kunden har skaffat både kunden och Dell Technologies Services 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 hårdvaru- och mjukvarukomponenter som ingår i syfte att tillhandahålla dessa tjänster. Om kunden inte redan har detta tillstånd ansvarar kunden för att erhålla detta och betala för det innan kunden begär att Dell Technologies Services utför dessa tjänster.

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

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

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

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

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

- NÅGRA SOM HELST AV DINA KONFIDENTIELLA, EGENPRODUCERADE ELLER PERSONLIGA UPPGIFTER.
- FÖRLORADE ELLER SKADADE DATA, PROGRAM ELLER PROGRAMVAROR.
- SKADADE ELLER FÖRLORADE LÖSTAGBARA MEDIER.
- OM ETT SYSTEM ELLER NÄTVERK BLIR OBRUKBART OCH/ELLER
- NÅGOT AGERANDE ELLER NÅGON FÖRSUMMELSE, INKLUSIVE VÅRDSLÖSHET, FRÅN DELL TECHNOLOGIES SERVICES ELLER EN TREDJEPARTSTJÄNSTELEVERANTÖR.

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

Kundpartner. Kunden kan använda tredje parter (t.ex. entreprenörer, ombud, systemintegratörer och/eller kanalpartner) för att representera kunden och samarbeta med Dell i den utsträckning som krävs för att tjänsterna ska kunna tillhandahållas till kunden ("kundpartner"). Kunden är ensam ansvarig för alla handlingar och försummelser av sina kundpartner. Kunden förbinder sig vidare till att ersätta och hålla Dell skadelöst för krav från alla skador, kostnader och utgifter (inklusive juridiska kostnader och kostnader för domstol eller förlikning) som uppstår ur eller i samband med en handling eller försummelse av varje kundpartner i egenskap av kundrepresentant, oavsett form av handling.

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

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

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

Tredjepartsprodukter. "Tredjepartsprodukter" avser all hårdvara, mjukvara eller andra materiella eller immateriella delar (som antingen tillhandahålls av kunden till Dell eller upphandlas av Dell på uppdrag av kunden) som används av Dell i samband med tjänsterna. Kunden garanterar Dell att han/hon har erhållit alla licenser, samtycken, regleringscertifikat och godkännanden som krävs för att bevilja Dell och Dell-partner, enligt beskrivning ovan inklusive deras respektive underleverantörer och anställda, rätten och licensen för att få tillgång till, kopiera, distribuera, använda och/eller ändra (inklusive skapandet av härledda arbeten) och/eller installera tredjepartsprodukterna utan intrång eller kränkande av äganderätt och licensrättigheter (inklusive patent och upphovsrätt) för leverantörer eller ägare till sådana tredjepartsprodukter. Kunden samtycker till att ansvara för alla nödvändiga krav i mjukvarulicenserna. Kundens Dell-tekniker kommer att "godkänna" alla elektroniska villkor på kundens vägnar som en del av installationsprocessen, såvida inte kunden skriftligen meddelat annat. FÖRUTOM VAD SOM GODKÄNNES SKRIFTLIGEN MELLAN KUNDEN OCH DELL, FRÅNSÄGER SIG DELL HÄRMED ALLA GARANTIER, UTTRYCKLIGA ELLER UNDERFÖRSTÅDDA, 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 eller personligt identifierbar information. Tredjepartsprodukter, inklusive men inte begränsat till bilder, program och dokumentation som skickats till Dell får inte innehålla någon personligt identifierbar information eller andra personliga data. Såvida inte gällande lokala lagar föreskriver annat innebär "Personligt identifierbar information" (eller PII – Personally Identifiable Information) data eller information som självständigt eller tillsammans med annan information kan användas för att identifiera en verklig person eller data som anses vara privata eller någon annan typ av privata data som kan vara

underställda sekretesslagstiftning eller -förfordningar. Kunden garanterar att alla tredjepartsprodukter som kunden ställer till Dells förfogande för att användas av Dell vid tillhandahållandet av tjänsterna inte innehåller någon personligt identifierbar information. Kontakta en säljare från Dell om du behöver ytterligare hjälp. **LÄMNA INTE IN TREDJEPARTSPRODUKTER TILL DELL SOM INNEHÅLLER PERSONLIGT IDENTIFIERBAR INFORMATION.**

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

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

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

Vi rekommenderar starkt att kunder loggar in till Dell Online First Article (OFA) Service (regional tillgänglighet av OFA varierar) för granskning och godkännande baserat på Factory Services som köps. Kunden samtycker till en granskningsprocess under två arbetsdagar vid användning av Online First Article Service; 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 Dell Online First Article Service 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 huvudserviceavtal 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.

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.

Bestämmelser och villkor för tjänster

Denna tjänstbeskrivning gäller mellan er, kunden ("ni" eller "kund") och den juridiska person som anges på beställningsformuläret för köpet av denna tjänst ("Dells juridiska person"). Denna tjänst tillhandahålls enligt det separat undertecknade huvudtjänsteavtalet 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 där avtalet finns för kundens plats. Parterna bekräftar att de har läst och godkänner dessa onlinevillkor.

Kundens plats	Villkor som gäller ert köp av tjänsterna	
	Kunder som köper tjänster direkt	Kunder som köper tjänster via en auktoriserad återförsäljare
USA	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (engelska) Dell.ca/conditions (kanadensisk franska)	Dell.ca/terms (engelska) Dell.ca/conditions (kanadensisk franska)
Latinamerika och Karibien	Lokal landsspecifik webbplats Dell.com-servicesdescriptions eller Dell.com/servicesdescriptions .*	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 överenskommet mellan dig och säljaren.

<p>Asien, Stilla havsområdet, Japan</p>	<p>Lokal landsspecifik Dell.com-webbplats eller Dell.com/servicedescriptions.*</p>	<p>Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som ni kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan er och Dells juridiska person, utan är bara en beskrivning av innehållet i tjänsten ni köper av säljaren, era åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Därför ska alla hänvisningar till "kunden" i denna tjänstbeskrivning och i andra tjänstdokument från Dells juridiska person i detta 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 överenskommet mellan dig och säljaren.</p>
<p>Europa, Mellanöstern och Afrika</p>	<p>Lokal landsspecifik Dell.com-webbplats eller Dell.com/servicedescriptions.*</p> <p>Kunder i Frankrike, Tyskland och Storbritannien kan dessutom välja en av webbadresserna nedan:</p> <p>Frankrike: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Tyskland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Storbritannien: Dell.co.uk/terms</p>	<p>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 överenskommet mellan dig och säljaren.</p>

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

Kunden godkänner också att 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/servicedescriptions.

Sekretess: Dell Technologies Services behandlar all personlig information som samlas in under denna tjänstbeskrivning i enlighet med den tillämpliga jurisdiktionens sekretesspolicy från Dell Technologies, 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 ni utför en beställning av tjänsten, tar emot tjänsten, använder tjänsten eller tillhörande mjukvara eller när ni klickar på/markerar knappen eller rutan "Jag godkänner" (I Agree) eller liknande på webbplatserna tillhörande Dell.com eller DellEMC.com i samband med ert köp eller när ni använder Dell Technologies-mjukvara eller internet, samtycker ni till att bindas av denna tjänstbeskrivning och de avtal som genom hänvisning omfattas häri. Om du förbinder dig att följa denna tjänstbeskrivning å ett företags eller någon annan juridisk enhets vägnar, garanterar du att du har behörighet att förplikta denna enhet att följa villkoren i denna tjänstbeskrivning, och i sådana fall avser "du"/"dig" eller "kunden" denna enhet. Utöver att ta emot denna tjänstbeskrivning kan kunder i vissa länder även behöva signera ett beställningsformulär.

Tilläggsvillkor

1. Tjänstvillkor. 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 Technologies Services och kunden skriftligen kommit överens om något annat får tjänsten som kunden köpt under denna tjänstbeskrivning endast användas av kunden internt och ej säljas vidare eller användas av någon 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 tjänstens omfattning.** Dell Technologies Services kan vägra tillhandahålla tjänsten om denna enligt ekonomiskt försvarbara uppfattningar skapar en orimlig risk för Dell Technologies Services eller Dell Technologies Services tjänsteleverantör eller om någon begärd tjänst ligger utanför ramen för tjänsten. Dell Technologies Services ansvarar inte för fel eller försening som beror på orsaker utanför dess kontroll, inklusive kundens underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt denna tjänstbeskrivning.
- D. Tillvalstjänster.** Tillvalstjänster (inklusive support vid behov, installation, rådgivning, hantering samt professionella support- eller utbildningstjänster) kan finnas att köpa från Dell Technologies Services och varierar beroende på var kunden befinner sig. Tillvalstjänster kan kräva ett särskilt avtal med Dell Technologies Services. Om inget sådant avtal finns tillhandahålls tillvalstjänster enligt denna tjänstbeskrivning.
- E. Tilldelning och underleverantörsavtal.** Dell Technologies Services kan lägga ut denna tjänst och/eller tilldela kvalificerade tjänsteleverantörer från tredje part denna tjänstbeskrivning, som utför tjänsten på uppdrag av Dell Technologies Services.
- F. Uppsägning.** Dell Technologies Services kan när som helst under perioden säga upp denna tjänst om något av följande skäl föreligger:
 - Kunden har inte betalat hela priset för den här tjänsten enligt fakturavillkoren.
 - Kunden uppför sig hotfullt eller vägrar samarbeta med assisterande analytiker eller tekniker på plats eller
 - Kunden misslyckas med att efterfölja villkoren som angetts i denna tjänstbeskrivning.

Om Dell Technologies Services säger upp tjänsten får kunden en skriftlig bekräftelse på tjänstens upphörande skickat till kundens faktureringsadress. Meddelandet inkluderar orsaken till uppsägningen och datum då uppsägningen träder i kraft, vilket inte är mindre än tio (10) dagar från det datum då Dell Technologies Services skickar meddelandet om uppsägning till kunden, såvida inte lokal lag kräver andra uppsägningsvillkor som kanske inte får varieras enligt avtal. Om Dell Technologies Services säger upp tjänsten i enlighet med denna paragraf 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 servicenivåer, öppettider för teknisk support och tillgänglighet av service på plats varierar beroende på geografisk plats, och det kan hända att vissa alternativ inte kan köpas för den plats där kunden befinner sig. Kontakta din lokala säljare för mer information. Dells skyldighet att leverera tjänsterna till 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. Online First Article Service är inte tillgänglig i alla geografiska områden. Asset Tagging och -rapportering finns även tillgänglig på utvald kringutrustning (t.ex. bildskärmar, skrivare och rack) i regionerna Amerika, Europa, Mellanöstern och Afrika.
- H. Dell-partner.** Dell kan ta hjälp av filialer och underleverantörer för att utföra tjänsterna. Tjänsterna kan utföras utanför det land som kunden och/eller Dell befinner sig i. Emellanåt kan Dell byta plats där tjänsterna utförs och/eller part som utför tjänsterna. Detta sker dock endast under förutsättning att Dell gentemot kunden förblir ansvarig att tillhandahålla tjänsterna.
- I. Överlåtelse av tjänst.** Kunden får inte överföra konfigurationstjänsten eller några rättigheter som getts kunden av denna servicebeskrivning till tredje part.
- J. Tjänsten upphör 180 kalenderdagar efter köp.** Såvida inte tillämplig lagstiftning kräver annat har du rätt att utnyttja Asset Recovery Service (se bilaga 17) vid ett tillfälle under 180 kalenderdagar från inköpsdatum ("förfallodatum"). Inköpsdatum definieras som det datum som infaller tidigast av fakturadatumet eller beställningsbekräftelsedatumet från Dell. Efter förfallodatum anses Dell ha tillhandahållit tjänsten även om du inte har använt tjänsten

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

ProDeploy Flex Base

Single Point of Contact

Översikt av tjänst

Single Point of Contact "SPOC" ger kunden en enda Dell-kontakt för De ProDeploy Flex för de ProDeploy Flex for Client Suite Services som ingår i deras beställning. SPOC fungerar som kundens primära kontaktpunkt tills driftsättningen har slutförts.

Tjänstprocedurer:

- När beställningar med någon av ProDeploy Flex for Client Suite Services har angetts tilldelar Dell 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

Kundens ansvar:

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

Ytterligare villkor

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

Discovery and Recommendations

Översikt av tjänst

Discovery and Recommendations ger kunden rekommendationer från Dell för att optimera driftsättningsaktiviteter som är kopplade till leverans av service på plats eller på distans.

Tjänstprocedurer:

- Innan driftsättningsaktiviteterna påbörjas kommer Dell att begära information om kundens driftsättningsmål, befintlig driftsättningsplan, IT-miljö och slutanvändarbehov
- Baserat på den insamlade informationen och den köpta tjänsten kan Dell ge vissa rekommendationer om ändringar av den befintliga driftsättningsplanen för att hjälpa till att nå optimala resultat.

Kundens ansvar:

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

Dells ansvar:

- Granska informationen som kunden tillhandahållit. Om optimeringsförbättringar identifieras kommer Dell att meddela dessa skriftligen till kunden i förväg innan tjänsterna utförs. Om inga förbättringar identifieras informerar Dell kunden skriftligen.

Ytterligare villkor

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

Post Deployment Support

Översikt av tjänst

Dell tillhandahåller support under 30 kalenderdagar till kund, leverantör och slutanvändare:

- Kunden kommer att kunna engagera ett supportteam från Dell (via telefon, e-post eller chatt) och få hjälp med alla ProDeploy Flex for Client Suite Services som köpts enligt denna tjänstbeskrivning.
- 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.

Bilaga 1

Custom Image

Översikt av tjänst

Custom Image är 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 nya Dell-system som omfattas. Dells konfigurationstjänster 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.

Förfaranden som tjänsten omfattar samt Dells ansvarsområden

Förfarandet för varje Custom Image-projekt (projekt definierat som konfigurationstjänstens specifikation som tillämpas på Dells fabrik) är som följer:

Projektstart

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

Projektutveckling

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

Projektslutförande

- Tillverkningsprocesserna garanterar att din avbildning replikeras så som den skickades till Dell. Om Custom Image Service köps rekommenderas kunden varmt att beställa en utvärderingsenhet för inspektion eller att logga in via Dell Online First Article Service och bekräfta att avbildningen är helt testad och validerad i kundens miljö innan den används för volymbeställningar.
- Projektet är klart för volymbeställningar.

Kundens ansvar

Innan en avbildning skickas in till Dell skall kunden:

- behålla en kopia av avbildningen. Dell har inte något ansvar för förlust eller återställning av data eller program eller någon avbildning eller någon hårdvaruplattform som omfattas.
- skapa, testa och verifiera 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.
- Verifiera att avbildningen inte innehåller Personligt identifierbar information.
- I aktuella fall kompletterar Kunden, validerar korrektheten och verifierar kraven genom att godkänna och returnera formuläret med Tekniska specifikationer till Dell.
- Meddela Dell om du ansöker om att använda Dell Online First Article Service för att godkänna din konfiguration. Kunden samtycker till en granskningsprocess på två arbetsdagar. Kundens inloggningsinformation löper ut den andra dagen kl. 23.59 (kundens lokala tid).
- Under den inledande utvecklingen av projektet för konfigurationstjänsterna, fylla i certifikatet för exportefterlevnad för avbildningen vilket intygar att avbildningen som skickas in av kunden kan exporteras av Dell utanför det land där avbildningen skickas till Dell.
- Tillhandahålla produktnyckeln för operativsystemet om operativsystemet inte är Dell OEM.
- I tillämpliga fall, säkerställa att Custom Imaging Services uppfyller kundens behov genom att beställa eller använda Dells tjänst Online First Article för granskning av konfigurationen.
- Godkänna avbildningen och godkänna 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.
- Kunden bekräftar och accepterar att kunden är personuppgiftsansvarig och dataexportören av all data som finns i fysisk hårdvara, enheter, alternativt värdbaserade virtuella maskindelar eller andra komponenter som har getts av kunden till Dell ("kundens driftsättningslösning"), program för systemhantering som används av kunden i anslutning till tjänsterna ("kundmjukvara") eller kundinnehåll (definierat nedan), beroende på vad som är tillämpligt, då data kan vara definierat av varje land, inklusive, men inte begränsat till, Europeiska unionen (EU) och att Dell är personuppgiftsbiträde för kunden nedan i sitt utförande av tjänsterna. Kunden bekräftar och samtycker att kunden är ansvarig att följa de tillämpade datasekretesslagarna i vardera land, och som personuppgiftsansvarig och dataexportör, och att Dell som personuppgiftsbiträde är ansvarig för att följa de tillämpade datasekretesslagarna i respektive land. Kunden kommer att hålla Dell skadeslöst för alla eventuella överträdelse av kundens skyldigheter med avseende på överensstämmelse med tillämpliga lagar för datasekretess 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 från Dell 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 oaktamheter, fel, brister eller andra problem i samband med dennes efterlevnad av sina skyldigheter enligt gällande lag om datasekretess och eventuella relaterade bestämmelser som ingår i avtalet.

Krav för tjänsten:

- Avbildningar måste tillhandahållas i det WIM-format (Windows Imaging File Format) som skapas med hjälp av Dell Image Assist eller Microsofts verktyg. Stäm av med SPOC om möjligheten att använda andra avbildningsverktyg. Kunden är ansvarig för valet och licensieringen av kundens avbildningsverktyg.
- Custom Imaging Services 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 utvecklingsystem som ska användas för att bygga och testa avbildningen.

Följande ingår inte i Custom Image Services:

- Tillhandahållande eller licensiering av någon tredjemansmjukvara, några operativsystem eller andra komponenter som finns i en Avbildning
- Fysisk installation av hård- eller mjukvara som inte är relaterad till Configuration Imaging Service.
- Skapandet av en avbildning.
- Felsökning och teknisk support för skapandet av en avbildning.
- Test av kundspecifik program- eller hårdvara för kompatibilitet med avbildningen.
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga.

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.

Tillval för Configuration Imaging Services

CD / DVD / USB Image Restore Media. Configuration Imaging Service erbjuder ett bekvämt och effektivt sätt att erhålla en kopia av slutliga produkten av kundavbildningen som för närvarande installeras på nya produkter som omfattas. Denna tjänst kan endast köpas i samband med ett projekt för konfigurationstjänster som innefattar Configuration Imaging Services. CD/DVD/USB-återställningsmedia för avbildning gör det möjligt för kunden att återställa produkter från Dell som omfattas till dess ursprungliga leveranstillstånd vid kundens anläggning. Återställningsmedier för avbildningen kan endast användas för att återställa avbilder på produkter från Dell som omfattas som Dell tillhandahöll Configuration Imaging Service. Återställningsavbildningen kommer inte att återställa användardata, Dells verktygspartition eller uppdateras så att den inkluderar andra ändringar eller modifieringar som gjorts till en avbildning efter det att återställningsavbildningen levererats till kunden. CD/DVD/USB-återställningsmedier för avbildningen kanske inte är tillgänglig för alla operativsystem (t.ex. Linux), kontakta din SPOC för information om tillgänglighet av återställningsmedier.

Dell System Restore

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

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

Andra Dell Imaging Services

Kontakta SPOC för information om Dells Custom Imaging Services (t.ex. Dell Image Assist, Microsoft® Configuration Manager, Microsoft® Deployment Toolkit, VMware Workspace ONE®).

Bilaga 2

Ready Image

Översikt av tjänst

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

Förfaranden som tjänsten omfattar samt Dells ansvarsområden

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

Kundens ansvar

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

Kunden bekräftar och accepterar att kunden är personuppgiftsansvarig och dataexportören av all data som finns i fysisk hårdvara, enheter, alternativt värdbaserade virtuella maskindelar eller andra komponenter som har getts av kunden till Dell ("kundens driftsättningslösning"), program för systemhantering som används av kunden i anslutning till tjänsterna ("kundmjukvara") eller kundinnehåll (definierat nedan), beroende på vad som är tillämpligt, då data kan vara definierat av varje land, inklusive, men inte begränsat till, Europeiska unionen (EU) och att Dell är personuppgiftsbiträde för kunden nedan i sitt utförande av tjänsterna. Kunden bekräftar och samtycker att kunden är ansvarig att följa de tillämpade datasekretesslagarna i vardera land, och som personuppgiftsansvarig och dataexportör, och att Dell som personuppgiftsbiträde är ansvarig för att följa de tillämpade datasekretesslagarna i respektive land. Kunden kommer att hålla Dell skadeslöst för alla eventuella överträdelser av kundens skyldigheter med avseende på överensstämmelse med tillämpliga lagar för datasekretess i respektive land, och för underlåtanden att utföra sina skyldigheter i enlighet med alla tillämpliga bestämmelser såsom angivet i kundens avtal om att införskaffa de tjänster och produkter 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 lag om datasekretess och eventuella relaterade bestämmelser som ingår i avtalet.

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 avbildningen. Kunden har endast tillgång till de tjänster som ingår i denna bilaga som möjliggör avbildningsinstallation.

Tjänster som inte ingår

Följande aktiviteter ingår inte i tjänsten:

- Tillhandahållande eller licensiering av tredjeparts mjukvara, operativsystem eller andra komponenter som ingår i Ready Image Service.
- Fysisk installation av maskin- 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.
- Test av kundspecifik program- eller hårdvara för kompatibilitet med Ready Image-tjänsten.
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga.

Bilaga 3

Connected Configuration

Översikt av tjänst

Dell Connected Configuration Service 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.

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 kommer att begränsas till högst fyra (4) timmars handläggningstid och tio (10) minuter teknikersupport för initiering och slutförande av den automatiserade uppgiftssekvensen per konfigurerad enhet. Kapaciteten för beställningsslutförande beräknas utifrån kundens prognostiserade enhetsvolym och kapacitet för kundens driftsättningslösning såsom definierat i samordning med Dell under omfattningsprocessen. Detta innefattar genomsnittlig driftsättningsstid 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 kommer 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 driftsättningsstiden 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 datasekretesslagarna i vardera land, och som personuppgiftsansvarig och dataexportör, och att Dell som personuppgiftsbiträde är ansvarig för att följa de tillämpade datasekretesslagarna i respektive land. Kunden kommer att hålla Dell skadeslöst för alla eventuella överträdelse av kundens skyldigheter med avseende på överensstämmelse med tillämpliga lagar för datasekretess i respektive land, och för underlåtanden att utföra sina skyldigheter i enlighet med alla tillämpliga bestämmelser såsom angivet i kundens avtal om att införskaffa de tjänster och produkter från Dell 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 oaksamheter, fel, brister eller andra problem i samband med dennes efterlevnad av sina skyldigheter enligt gällande lag om datasekretess och eventuella relaterade bestämmelser som ingår i avtalet.

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 eller kundrind mjukvara 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.
- Data Migration Services.
- Utveckling av immateriell egendom som skapats enbart och specifikt för kunden.
- Förprovisionering av klientsystemets tillgångsdata.
- Lösningar på problem eller fel som uppstår i kundens driftsättningslösning,
- någon annan aktivitet än de som specifikt angivits i denna tjänstbeskrivning.

Kundens ansvar för Connected Configuration 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 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 Slut användare om alla Kundens ansvarsområden som anges här.
 - Underlätta kommunikation, konfigurera anvisningar eller utse Dell-tjänster för att direkt hos kund-slutanvändaren 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:
 - 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 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 driftsättningsvolymerna för klientsystemet.
- Kunden kommer att tillhandahålla en (1) konfigurerad driftsättningslösning för varje regionalt Dell Configuration Center där Connected Configuration Services kommer att implementeras, inklusive: kundens hårdvara och/eller kundens mjukvara och/eller allt kundinnehåll.
- 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 framtida 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 klientsystemets driftsättning.
 - Kunden ansvarar för:
 - installation av PXE Boot-miljön
 - test/validering av Kundens hårdvaruplattformar som ska köpas. Innan kunden övergår till nya hårdvaruplattformar 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 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 klientens operativsystem, inklusive åtgärder som krävs för att initiera driftsättningen av klientens 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 klientsystemets driftsättning.
 - Klientens operativsystemdriftsättning 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 klientsystemets driftsättning är tillgängligt i deras systemhanteringsmiljö, som finns i Dell Configuration Center. Kunden måste utnyttja sin systemhanteringsmiljö för driftsättning av klientsystem 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 Kundeheter 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 gransgrupper (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 krav på virtuella maskiner (t.ex. hårddiskstorlek, minnesstorlek, CPU-kärnor, VHD-exportformat).
- Kunder som använder egna fysiska infrastruktur tillgångar 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 infrastrukturtillgångar kommer att anskaffa, konfigurera och hantera nödvändig hårdvara för tjänsterna enligt följande:
 - Hårdvara kommer att kunna rackmonteras
 - Upp till 4U rackutrymme får 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 produktionsstider (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 klientoperativsystem
 - ändringar av väntade beställningsvolymerna och/eller den tid som krävs för att driftsätta kundsystem 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 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.

Bilaga 4

Configure BIOS Settings

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 inta använda från Dells standardkonfiguration för BIOS genom att välja från en Dell-hanterad och -tillhandahållen uppsättning BIOS-alternativ.

Förfaranden som tjänsten omfattar samt Dells ansvarsområden

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

- Kunden väljer tillgängliga BIOS-inställningar tillsammans med SPOC för att dokumentera och lägga till kundens tekniska krav i dokumentet med tekniska specifikationer.
- Kunden kontrollerar att informationen är korrekt och verifierar kraven i dokumentet med tekniska specifikationer.
- Dell tar fram skript för att möjliggöra fabriksinställning av BIOS-inställningarna.
- Processen för BIOS-anpassningarna testas under tillverkningsprocessen.

Kundens ansvar

- Testa och verifiera att de begärda BIOS-inställningarna fungerar enligt kundens krav på den produkt som omfattas. **DELL ANSVARAR INTE FÖR FÖRLUST ELLER ÅTERSTÄLLNING AV DATA ELLER PROGRAM SOM RELATERAS TILL DE ANPASSADE BIOS-INSTÄLLNINGARNA.**
- Ge allt rimligt stöd som Dell begär för att erhålla de exportlicenser som krävs av Dell för att utföra tjänsten.
- Kunden bekräftar och accepterar att kunden är personuppgiftsansvarig och dataexportören av all data som finns i fysisk hårdvara, enheter, alternativt värdbaserade virtuella maskindelar eller andra komponenter som har getts av kunden till Dell ("kundens driftsättningslösning"), program för systemhantering som används av kunden i anslutning till tjänsterna ("kundmjukvara") eller kundinnehåll (definierat nedan), beroende på vad som är tillämpligt, då data kan vara definierat av varje land, inklusive, men inte begränsat till, Europeiska unionen (EU) och att Dell är personuppgiftsbiträde för kunden nedan i sitt utförande av tjänsterna. Kunden bekräftar och samtycker att kunden är ansvarig att följa de tillämpade datasekretesslagarna i vardera land, och som personuppgiftsansvarig och dataexportör, och att Dell som personuppgiftsbiträde är ansvarig för att följa de tillämpade datasekretesslagarna i respektive land. Kunden kommer att hålla Dell skadeslöst för alla eventuella överträdelser av kundens skyldigheter med avseende på överensstämmelse med tillämpliga lagar för datasekretess 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 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 lag om datasekretess och eventuella relaterade bestämmelser som ingår i avtalet.

Krav för tjänsten

- Vissa anpassade BIOS-inställningar finns inte på alla produkter som omfattas. Kunden bör rådgöra med SPOC eller Dells försäljning om möjligheten för särskilda 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.

Följande ingår inte i Configure BIOS Settings Services:

- Tillhandahållande och licensiering av något tredjeparts program.
- Fysisk installation av någon hård- eller mjukvara som inte är relevant för BIOS Settings Service
- Skapande av anpassade BIOS-inställningar utanför Dells standardiserade BIOS-inställningar.
- Felsökning eller teknisk support för kundens utbildning med anpassade BIOS-inställningar.
- Test av kundspecifika program eller hårdvara med avseende på kompatibilitet med kundens utbildning och anpassade BIOS-inställningar.
- Andra aktiviteter än de som anges i denna tjänstbilaga

Bilaga 5

Asset Tagging Service

Översikt av tjänst

Asset Tagging Service ("Asset Tagging Service") erbjuder ett praktiskt och effektivt sätt för kundlevererade eller Dell-genererade tillgångstaggar 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.

Förfaranden som tjänsten omfattar samt Dells ansvarsområden

Förfarandet för varje projekt för konfigurationstjänster som innefattar Asset Tagging Services är som följer:

Projektstart

- Om tillämpligt samarbetar SPOC eller Dells försäljning med kunden för att dokumentera och innefatta kundens tekniska krav i formuläret med tekniska specifikationer.
- Placeringen av tillgångstaggen på systemet och/eller kringutrustning, så väl som nödvändiga datafält, fastställs i formuläret med tekniska specifikationer.
 - Placeringen av tillgångstaggen varierar efter hårdvaruplattform och typ av tillgångstagg. Kontakta din säljare på Dell eller SPOC för information om alternativ för placeringen av tillgångstaggen.
- I tillämpliga fall validerar kunden korrektheten och verifierar kraven genom att godkänna och returnera formuläret med tekniska specifikationer till Dell.
- Kunden tillhandahåller Dell vid behov kommissionsprodukterna från tredje part (dvs. tillgångstaggarna).

Projektutveckling

- Om tillämpligt utvecklar ingenjören för konfigurationstjänsten tillgångstaggar eller anpassar CMOS enligt dokumentationen i formuläret med tekniska specifikationer.
- Configuration Services Asset Tagging Service testas i tillverkningsprocessen.

Projektslutförande

- Kunden rekommenderas att beställa en utvärderingsenhet för att validera och inspektera att Asset Tagging Services uppfyller kundens krav.
- Projektet är klart för volymbeställningar.

Kundens ansvar. Kunden ska:

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

- I tillämpliga fall, delta i och tillhandahålla rimlig hjälp till Dells inköpare för att erbjuda de nödvändiga volymerna av kommissionerade (kundägda) produkter från tredje part till Dell för att effektuera beställningarna av produkter som omfattas.
- Kunden bekräftar och accepterar att kunden är personuppgiftsansvarig och dataexportören av all data som finns i fysisk hårdvara, enheter, alternativt värdbaseerade virtuella maskindelar eller andra komponenter som har getts av kunden till Dell ("kundens driftsättningslösning"), program för systemhantering som används av kunden i anslutning till tjänsterna ("kundmjukvara") eller kundinnehåll (definierat nedan), beroende på vad som är tillämpligt, då data kan vara definierat av varje land, inklusive, men inte begränsat till, Europeiska unionen (EU) och att Dell är personuppgiftsbiträde för kunden nedan i sitt utförande av tjänsterna. Kunden bekräftar och samtycker att kunden är ansvarig att följa de tillämpade datasekretesslagarna i vardera land, och som personuppgiftsansvarig och dataexportör, och att Dell som personuppgiftsbiträde är ansvarig för att följa de tillämpade datasekretesslagarna i respektive land. Kunden kommer att hålla Dell skadeslöst för alla eventuella överträdelse av kundens skyldigheter med avseende på överensstämmelse med tillämpliga lagar för datasekretess i respektive land, och för underlåtanden att utföra sina skyldigheter i enlighet med alla tillämpliga bestämmelser såsom angivet i kundens avtal om att införskaffa de tjänster och produkter från Dell 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 oaktsamheter, fel, brister eller andra problem i samband med dennes efterlevnad av sina skyldigheter enligt gällande lag om datasekretess och eventuella relaterade bestämmelser som ingår i avtalet.

Krav för Asset Tagging Service:

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

Nord- och Sydamerika:

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

Europa, Mellanöstern och Afrika (EMEA):

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

Asien, Stillahavsområdet, Japan (APJ):

1. Stora etiketter i storleken 127 x 76,2 mm på glättad vit polyester för användning på utsidan av en systemförpackning.
2. Medelstora etiketter i storleken 38,1 x 50,8 mm och anpassade i storleken 50,8 x 76,2 mm på glättad vit polyester för användning på system och kringutrustning.
3. Små etiketter i storleken 50,8 x 25,4 mm på glättad vit polyester för användning på system och kringutrustning.

Kina:

1. Stora etiketter i storleken 76,2 x 50,0 mm på glättad vit polyester för användning på utsidan av en systemförpackning.
 2. Medelstora etiketter i storleken 76,2 x 38,1 mm på glättad vit polyester för användning på system och kringutrustning.
 3. Små etiketter i storleken 50,8 x 25,4 mm på glättad vit polyester för användning på system och kringutrustning.
- Kundlevererade tillgångstagg (konsignerade) måste vara förtryckta och perforerade för avskiljande av enstaka etiketter och i vissa regioner (t.ex. EMEA och APJ) inkludera en streckkod. Du måste kontrollera lokala krav och begränsningar för kundlevererade tillgångstagg med SPOC.

Ingår inte i Asset Tagging Services:

- Tillhandahållande och licensiering av något tredjeparts program.
- Fysisk installation av någon hård- eller mjukvara som inte är relevant för Asset Tagging Service.
- Tryckning av tillgångstagg på kundlevererat etikettmaterial.
- Andra aktiviteter än de som anges i denna tjänstbilaga.

Bilaga 6

Asset Reporting Services

Översikt av tjänst

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

Förfaranden som tjänsten omfattar samt Dells ansvarsområden

Förfarandet för varje projekt för konfigurationstjänster som innefattar Asset Reporting Service är som följer:

Projektstart

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

Projektutveckling

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

Projektslutförande

- Projektet är klart för volymbeställningar.

Kundens ansvar. Kunden ska:

- Tillhandahålla en e-postadress för rapportleverans.
- I tillämpliga fall, fylla i, bekräfta riktigheten av, godkänna och returnera formuläret med tekniska specifikationer.
- I tillämpliga fall, ge allt rimligt stöd till Dells begäran för att skaffa de exportlicenser som krävs för att utföra tjänsterna.
- Säkerställa att Asset Reporting Service uppfyller kundens krav.
- Kunden bekräftar och accepterar att kunden är personuppgiftsansvarig och dataexportören av all data som finns i fysisk hårdvara, enheter, alternativt värdbaseerade virtuella maskindelar eller andra komponenter som har getts av kunden till Dell ("kundens driftsättningslösning"), program för systemhantering som används av kunden i anslutning till tjänsterna ("kundmjukvara") eller kundinnehåll (definierat nedan), beroende på vad som är tillämpligt, då data kan vara definierat av varje land, inklusive, men inte begränsat till, Europeiska unionen (EU) och att Dell är personuppgiftsbiträde för kunden nedan i sitt utförande av tjänsterna. Kunden bekräftar och samtycker att kunden är ansvarig att följa de tillämpade datasekretesslagarna i vardera land, och som personuppgiftsansvarig och dataexportör, och att Dell som personuppgiftsbiträde är ansvarig för att följa de tillämpade datasekretesslagarna i respektive land. Kunden kommer att hålla Dell skadeslöst för alla eventuella överträdelse av kundens skyldigheter med avseende på överensstämmelse med tillämpliga lagar för datasekretess 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 från Dell 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 oaktsamheter, fel, brister eller andra problem i samband med dennes efterlevnad av sina skyldigheter enligt gällande lag om datasekretess och eventuella relaterade bestämmelser som ingår i avtalet.

Krav för tjänsten:

- Kunden kommer att antingen få tomma inventarierrapporter eller inte få inventarierrapporter om inga system har beställts under rapporteringsperioden.
- Vissa rapportdatafält finns inte för alla system och tillbehör. Kontrollera med SPOC om vilka rapportfält som är tillgängliga för system- och kringutrustningstyp.

Ingår inte i Asset Reporting Services:

- Tillhandahållande och licensiering av något tredjeparts program.
- Fysisk installation av eventuell maskin- eller mjukvara.
- Skriva ut tillångstaggat och andra aktiviteter än de som anges i denna tjänstebilaga.

Bilaga 7

Ship Box Label

Översikt av tjänst

Ship Box Label Service ("Transportlådeetikett") är ett sätt för kunden att använda en tryckt etikett med anpassad information ("Ship Box Label") på transportlådan. Den här tjänsten ger kunden möjlighet att anpassa Ship Box Label så att den bäst passar kundens specifika krav.

De anpassningsbara komponenterna av en Ship Box Label 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).

Tjänstprocedurer:

Processen för denna tjänst är som följer:

- Kunden väljer ett fast alternativ som inkluderar en förvald Ship Box Label vid beställningstillfället, eller
- kunden väljer bland tillgängliga fält och layoutinställningar i samarbete med Dell SPOC för att dokumentera och lägga till kundens tekniska krav i formuläret med tekniska specifikationer.
- Kunden validerar korrektheten och verifierar kraven genom att godkänna och returnera formuläret med tekniska specifikationer till Dell

Kundens ansvar:

Kunden ska:

- Tillhandahålla information för eget innehåll på en Ship Box Label
- Fylla i, bekräfta riktigheten av, godkänna och returnera formuläret med tekniska specifikationer
- Skriftligen godkänna all utformning innan överlämnande till Dell för produktion
- Kunden bekräftar och accepterar att kunden är personuppgiftsansvarig och dataexportören av all data som finns i fysisk hårdvara, enheter, alternativt värdbaserade virtuella maskindelar eller andra komponenter som har getts av kunden till Dell ("kundens driftsättningslösning"), program för systemhantering som används av kunden i anslutning till tjänsterna ("kundmjukvara") eller kundinnehåll (definierat nedan), beroende på vad som är tillämpligt, då data kan vara definierat av varje land, inklusive, men inte begränsat till, Europeiska unionen (EU) och att Dell är personuppgiftsbiträde för kunden nedan i sitt utförande av tjänsterna. Kunden bekräftar och samtycker att kunden är ansvarig att följa de tillämpade datasekretesslagarna i vardera land, och som personuppgiftsansvarig och dataexportör, och att Dell som personuppgiftsbiträde är ansvarig för att följa de tillämpade datasekretesslagarna i respektive land. Kunden kommer att hålla Dell skadeslöst för alla eventuella överträdelser av kundens skyldigheter med avseende på överensstämmelse med tillämpliga lagar för datasekretess i respektive land, och för underlåtanden att utföra sina skyldigheter i enlighet med alla tillämpliga bestämmelser såsom angivet i kundens avtal om att införskaffa de tjänster och produkter 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 oaktamheter, fel, brister eller andra problem i samband med dennes efterlevnad av sina skyldigheter enligt gällande lag om datasekretess och eventuella relaterade bestämmelser som ingår i avtalet.

Krav för tjänsten:

- Skapa, skriva ut och/eller applicera etiketten.
- Applicera etiketten på utsidan av lådan efter Dells specifikation (system, kringutrustning etc.). 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.

Följande ingår inte i Ship Box Label Services:

- Andra aktiviteter än de som anges i denna tjänstbilaga.

Bilaga 8

Onsite PC Installation

Denna tjänst omfattar installation och anslutning på plats av ett nytt klientsystem (dator som köpts från Dells lista över produkter som omfattas) eller äldre system (kundens befintliga dator ersätts av nytt klientsystem) ("Onsite PC Installation") enligt denna bilaga.

Utbyggnadsplan och schema

Dell samlar in information om plats och planering från kunden. I tillämpliga fall samlar Dell också in relevanta distributionsdata på det äldre systemet för att planera tjänstutförandet. Detta kan göras per telefon, e-post eller med hjälp av Dells distributionsverktyg. För var och en av kundens distributionsplatser ska kunden säkerställa att all viktig information som är specifik för de olika platserna tillhandahålls Dell innan service på plats påbörjas. Kunden ska genast informera Dell om eventuella konflikter för att låsa schemat före schemalagda installationsdatum.

Klientinstallation på plats, funktioner

Installation av klientsystem

- Packa upp ett nytt klientsystem ur transportlådorna och kontrollera att komponenterna inte har några skador
- Organisation och anslutning av klientsystemets stationära kringutrustning (som bildskärmar, tangentbord, strömförsörjningsenheter, mus osv.)
- Anslutning av klientsystemet till kundens ström- och nätverkskällor
- Flyttning av alla kartonger, allt förpackningsmaterial och skräp till ett avfallsområde i byggnaden där distributionstjänsterna tillhandahålls och nogsam rengöring av installationsområdet så att den återställs i ursprungligt skick

Anslutning av klientsystem

- Starta det nya klientsystemet och verifiera nätverksanslutning för kundens nätverksanslutna enheter
- Logga in på det nya klientsystemet 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 systemet 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 klientsystem till arbetsgrupp. Klientsystem kan anslutas till standardbehållaren i Active Directory
 - Slutförande av företagsregistrering
 - Konfiguration av IP-adress
 - Ställa in e-post- eller onlinekonto
 - Konfigurera fjärranslutning för stationär dator
 - Mappa nätverksskrivare till nytt klientsystem
 - Återställa nätverksfildelning
 - Kort och grundläggande beskriva de primära funktionerna i det nya klientsystemet

Avinstallation av äldre system (om tillämpligt 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 det nya klientsystemets förpackningsmaterial eller annat emballage som kunden tillhandahåller
- Flyttning av det äldre systemet till lagringsutrymme på plats eller i slutanvändarens nya plats i distributionsbyggnaden så som angiven av kunden

Motsvarande tjänster

Onsite PC (Client) Installation Service – Bas kan köpas med följande:

- Schemaläggning av slutanvändare (bilaga 9)
- Offsite Trash Removal (bilaga 10)
- Onsite Additional Technician Time (bilaga 11)
- Onsite Data Migration (bilaga 12)
- Onsite Application Installation (bilaga 13)

Krav för tjänsten

För att kunna utföra tjänsten måste följande förutsättningar uppfyllas:

- Kunden måste köpa tjänsten Onsite PC Installation Service separat för varje klientsystem som ska installeras
- Alla system i en beställning måste schemaläggas tillsammans som en del av en enstaka händelse. Dell kommer att vidta rimliga åtgärder för att maximera kvantiteten av tjänster på varje kundplats som ligger inom rimligt avstånd i varje byggnad och minimera antal återkommande besök på varje kundplats
- Tjänsteplatsen ska vara lättillgänglig med fordon och utan användning av specialverktyg eller -utrustning
- Avinstallation av äldre system kräver en samtidig installation av ett nytt klientsystem
- Kunden måste placera klientsystemet i byggnaden där det ska installeras innan tjänsten påbörjas. Kunden måste förse Dell med exakt plats för varje klientsystem.
- Äldre system ska vara tillgängliga och helt fungerande för alla tjänster som ska utföras på äldre system
- Kunden måste ha åtkomst till telefon och stabilt internet
- Om kunden har köpt Onsite Data Migration Service (bilaga 12) koordineras schemat för migreringen med installationstjänster inom samma projekt och, där det är möjligt, används samma tekniker som finns på plats
- Klientsystem måste ha operativsystemet förinläst eller tidigare installerat

Tjänster som inte ingår

- Konfiguration av nytt nätverk
- Transport av system mellan platser eller andra typer av logistik tjänster (om detta behövs kan kunden köpa Ytterligare teknikertid på plats (bilaga 11))
- Avlägsnande offsite och/eller återvinning av äldre system vid behov kan kunden köpa Offsite Trash Removal (bilaga 10)
- Anslutning till specifika organisationsenheter inom Active Directory. Datorer ansluts i stället till standarddatorbehållaren
- Tillhandahålla eller köra anpassade skript för att koppla till domän
- Felsökning associerad med Windows inbyggda domänkopplingsprocess
- Installation eller konfiguration av Active Directory
- Installation av point-of-sale/kassamaskiner
- Flera teknikerbesök per köpt Onsite PC Installation Service

- Montering av hårdvara på ytor eller kringutrustning som kräver verktyg eller flera tekniker
- Eventuell säkerhetskopiering eller återställning av data, inklusive katastrofåterställning
- Eventuell datamigrering (vid behov kan kunden köpa Onsite Data Migration Service (bilaga 12))
- Migrering av data som separat åtgärd skild från motsvarande tjänsten Onsite PC Installation Service
- Data- och inställningsöverföring som kräver andra verktyg än de verktyg som Dell tilldelar för utförande av tjänsten av Dells tekniker
- Överföra data för användarkonton till alternativa domäner
- Separat planering av överföringen och installationstjänsterna
- Skript för programinstallationer
- Överföring av program eller mjukvara. Mjukvaror överförs inte utan installeras/ominstalleras
- Installation av operativsystemmjukvara
- Anpassning och/eller personalisering 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 säkerhetsprogram som antivirus/spionprogram/skadliga program
- Installation eller konfiguration av företagsmjukvara
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga 8

Kundens ansvar

Kunden godkänner följande specifika ansvar:

- För var och en av kundens distributionsplatser tillhandahålla all viktig information som är specifik för de olika platserna tillhandahålls Dell innan Dell påbörjar service på plats
- Förbereda alla arbetsområden och slutanvändarens skrivbord före den planerade starten av tjänsten. Detta innefattar tillgång till system, extern kringutrustning, ström och nätverksanslutning
- Innan tekniken anländer på plats skapa ett domänkonto och datorobjekt (om så krävs innan klientsystem kopplas till domän) med Active Directory för att aktivera domänanslutning innan planerat distributionsdatum
- Tillhandahålla inloggningsuppgifter för domänkontot som en Dell-tekniker kan använda, med tillräcklig behörighet för att ansluta en dator till standarddatorbehållaren i Active Directory
- Tillhandahålla samtliga drivrutiner för hårdvaruinstallation
- Äldre system ska vara tillgängliga och helt fungerande för alla tjänster som ska utföras på äldre system
- Köpa ytterligare tjänster, om kunden behöver. Se Motsvarande tjänster.
- Skapa och tillhandahåll planeringsinformation om alla nödvändiga resurser som krävs för tjänsten, inklusive installationsschema för slutanvändare.
- Tilldela en koordinator som är på plats för varje kundplats
- Tillhandahålla krav (t.ex. adresser och tillgängliga installationstider i planeringssyfte) och nödvändiga tekniska data för tjänsten via platsundersökningen
- Säkerhetsställa att alla nödvändiga kundresurser är tillgängliga för tiden då installationen sker på plats, detta inkluderar tekniska kontakter
- Ge tillgång till kundens lokaler och de system som behövs för att tillhandahålla tjänsten, inklusive, men inte begränsat till, säkra och adekvata parkeringsmöjligheter, nödvändiga nycklar eller brickor.
- Tillhandahåll 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
- Tillhandahåll tjänster för godkännande av plats vid slutförande
- Tillhandahåll Dell de lokala administrationsrättigheter som behövs för att utföra tjänsten
- Äldre system ska vara tillgängliga och helt användbara för alla tjänster som ska utföras på äldre system
- Kundens nätverk ska uppfylla minimum ethernetstandard på 100 Mbps i växlade undernät och ha 5–10 Mbps hastighet i klientsystemet
- Ha stabil nätverksinfrastruktur för alla kundplatser

- Säkerställa att klientsystemet är anslutet till ett lokalt nätverk (LAN) och har tillgång till stabilt internet
- Kunden bekräftar och accepterar att kunden är personuppgiftsansvarig och dataexportören av all data som finns i fysisk hårdvara, enheter, alternativt värdbaserade virtuella maskindelar eller andra komponenter som har getts av kunden till Dell ("kundens driftsättningslösning"), program för systemhantering som används av kunden i anslutning till tjänsterna ("kundmjukvara") eller kundinnehåll (definierat nedan), beroende på vad som är tillämpligt, då data kan vara definierat av varje land, inklusive, men inte begränsat till, Europeiska unionen (EU) och att Dell är personuppgiftsbiträde för kunden nedan i sitt utförande av tjänsterna. Kunden bekräftar och samtycker att kunden är ansvarig att följa de tillämpade datasekretesslagarna i vardera land, och som personuppgiftsansvarig och dataexportör, och att Dell som personuppgiftsbiträde är ansvarig för att följa de tillämpade datasekretesslagarna i respektive land. Kunden kommer att hålla Dell skadeslöst för alla eventuella överträdelse av kundens skyldigheter med avseende på överensstämmelse med tillämpliga lagar för datasekretess i respektive land, och för underlåtanden att utföra sina skyldigheter i enlighet med alla tillämpliga bestämmelser såsom angivet i kundens avtal om att införskaffa de tjänster och produkter från Dell 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 oaksamheter, fel, brister eller andra problem i samband med dennes efterlevnad av sina skyldigheter enligt gällande lag om datasekretess och eventuella relaterade bestämmelser som ingår i avtalet.

Ytterligare villkor

- Förseningar som beror på kunden och som förhindrar klientinstallationen på plats 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 de vill 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.

Bilaga 9

Onsite End User Scheduling

Om en kund köper denna schemaläggning för slutanvändare kommer Dell bistå kunden med samordning mellan den enskilda person som tar emot en ny enhet (slutanvändare) och den tekniker på plats som ansvarar för att utföra installationen.

Denna tjänst måste köpas i samband med Onsite PC Installation (1 per enhet).

Dells ansvar

- Dell kommer att ta fram ett schema för varje slutanvändare per dag och plats för den schemalagda installationen, baserat på, och införlivat i, driftsättningsplanen som Dell och kunden är överens om.
- Dell kommer att meddela varje slutanvändare via e-post det schemalagda datumet, samt skicka e-postpåminnelser om den kommande driftsättningen enligt driftsättningsplanen.
- Dell kommer att, i rimlig omfattning, uppdatera schemat för varje slutanvändare, inklusive dag och plats för den schemalagda installationen, om slutanvändaren begär att få boka om.
- Dell kommer att kommunicera med tekniker på plats i syfte att fullfölja installationen på den schemalagda installationsdagen
- Vid behov kommer Dell skicka en lista till den kontaktperson som kunden utsett över slutanvändare som inte har bekräftat tilldelad installationsdag

Kundens ansvar

Det kommer att vara kundens ansvar att:

- Utse minst en kontaktperson för driftsättningsschemat, helst ska detta vara en internt placerad person.
- Ska tillhandahålla kontaktuppgifter till slutanvändaren, inklusive men inte begränsat till; namn, telefonnummer och e-postadress med hjälp av Excel-mallen (som tillhandahålls av Dells SPOC) för att införliva den i driftsättningsplanen.
- Meddela sina slutanvändare att Dell kommer att ta kontakt för att planera driftsättningen innan installationerna kan schemaläggas
- Meddela Dell eventuella förfrågningar om ändringar i planeringen.
- Samarbeta med Dell vad gäller att försöka koordinera en installation hos en slutanvändare som inte svarar på Dells försök att planera installationen
- Efter slutförd driftsättnings- och slutanvändarschema är kunden ansvarig för att säkerställa slutanvändarens tillgänglighet eller identifiera en alternativ slutanvändare om den schemalagda slutanvändaren inte är tillgänglig.
- Kunden måste köpa denna tjänst i samband med Onsite PC Installation (1 per enhet)
- Kunden bekräftar och accepterar att kunden är personuppgiftsansvarig och dataexportören av all data som finns i fysisk hårdvara, enheter, alternativt värdbaseerade virtuella maskindelar eller andra komponenter som har getts av kunden till Dell ("kundens driftsättningslösning"), program för systemhantering som används av kunden i anslutning till tjänsterna ("kundmjukvara") eller kundinnehåll (definierat nedan), beroende på vad som är tillämpligt, då data kan vara definierat av varje land, inklusive, men inte begränsat till, Europeiska unionen (EU) och att Dell är personuppgiftsbiträde för kunden nedan i sitt utförande av tjänsterna. Kunden bekräftar och samtycker att kunden är ansvarig att följa de tillämpade datasekretesslagarna i vardera land, och som personuppgiftsansvarig och dataexportör, och att Dell som personuppgiftsbiträde är ansvarig för att följa de tillämpade datasekretesslagarna i respektive land. Kunden kommer att hålla Dell skadeslöst för alla eventuella överträdelser av kundens skyldigheter med avseende på överensstämmelse med tillämpliga lagar för datasekretess 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 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 lag om datasekretess och eventuella relaterade bestämmelser som ingår i avtalet.

Ytterligare bestämmelser

- Ett slutanvändarschema kommer att betraktas som slutgiltigt 8 dagar före den schemalagda dagen
- Avgifter kan tillkomma för schemaändringar som begärs med mindre än sju dagars varsel. Om Dell inte kan tillgodose begärda schemaändringar kan extra omboknings- eller avbokningsavgifter tillkomma.
- En ombokningsbegäran som görs mindre än 5 dagar i förväg kanske inte kan infrias
- Extra avgifter kan debiteras för slutanvändare som inte är tillgängliga den schemalagda installationsdagen.
- Kunder kan begära prioritering av slutanvändare
- Eventuella återbesök eller ändringar i driftsättningsplanen som görs efter fastlagt schema kan medföra extra avgifter för kunden.
- Dells tekniker kommer att göra allt för att följa det fastställda schemat, men om oförutsedda omständigheter inträffar förbehåller Dell sig rätten att justera schemat.
- Inte tillgängligt för tunna klientenheter

Tjänster som inte ingår

- Inplanering av en slutanvändare under en viss tid på dagen
- Telefon som primär kontaktmetod för slutanvändare, efter Dells gottfinnande kan telefon användas för att kontakta utvalda slutanvändare.
- Planeringsresurser på plats eller installationstekniker är inte ansvariga för att upprätthålla eller uppdatera scheman
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga

Bilaga 10

Offsite Trash Removal

Om en kund köper Offsite Trash Removal Service kommer Dell att ta bort förpackningar och material använt för system och tillbehör som installeras. Tjänsten innefattar inte borttagning av system som ersätts ("äldre system"). Tjänsten måste levereras tillsammans med tjänsten Installation på plats.

Kunden måste köpa denna tjänst i samband med Onsite PC Installation (1 per enhet).

Kundens ansvar

Kunden måste meddela Dell i förväg om kunden vill behålla förpackningsmaterial.

Förse Dell med alla specifika krav för borttagning av skräp gällande hur förpackningsmaterial avlägsnas från kundens anläggning.

Kunden bekräftar och accepterar att kunden är personuppgiftsansvarig och dataexportören av all data som finns i fysisk hårdvara, enheter, alternativt värdbaserade virtuella maskindelar eller andra komponenter som har getts av kunden till Dell ("kundens driftsättningslösning"), program för systemhantering som används av kunden i anslutning till tjänsterna ("kundmjukvara") eller kundinnehåll (definierat nedan), beroende på vad som är tillämpligt, då data kan vara definierat av varje land, inklusive, men inte begränsat till, Europeiska unionen (EU) och att Dell är personuppgiftsbiträde för kunden nedan i sitt utförande av tjänsterna. Kunden bekräftar och samtycker att kunden är ansvarig att följa de tillämpade datasekretesslagarna i vardera land, och som personuppgiftsansvarig och dataexportör, och att Dell som personuppgiftsbiträde är ansvarig för att följa de tillämpade datasekretesslagarna i respektive land. Kunden kommer att hålla Dell skadeslöst för alla eventuella överträdelser av kundens skyldigheter med avseende på överensstämmelse med tillämpliga lagar för datasekretess i respektive land, och för underlåtanden att utföra sina skyldigheter i enlighet med alla tillämpliga bestämmelser såsom angivet i kundens avtal om att införskaffa de tjänster och produkter 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 lag om datasekretess och eventuella relaterade bestämmelser som ingår i avtalet.

Tjänster som inte ingår

Dell kommer inte att kassera äldre system eller kringutrustning.

Bilaga 11

Onsite Additional Technician Time

Denna tjänst ger kunden ytterligare teknikertid som en del av Onsite PC Installation Service ("Onsite Additional Technician Time") enligt vad som specificeras i bilaga 11. Teknikertid är kopplad till en specifik dator.

Onsite Additional Technician Time, funktioner

- Tekniker som utför distribution enligt kundens anvisningar under en fördefinierad tidsperiod (som support på plats efter installation)
- Ytterligare teknikertid kommer att tillhandahållas med samma kompetensnivå som den som används för Onsite PC Installation Service
- Onsite Additional Technician Time definieras som en extra timme av en teknikers tid.
- Baserat på aktiviteter per enhet (låda)

"Onsite Additional Technician Time" kan användas för följande:

- Bildskärmsinstallation
- Uppsättning
- Installation av kringutrustning
- Konfiguration av dator och skärm
- Kundfrågor relaterade till installationen

Motsvarande tjänster

Kunden måste köpa denna tjänst i samband med Onsite PC Installation (1 per enhet).

Krav för tjänsten

För att kunna utföra tjänsten måste följande förutsättningar uppfyllas:

Kunden måste köpa denna tjänst i samband med Onsite PC Installation (1 per enhet). Schemaläggning av Onsite Additional Technician Time sker fortlöpande med Onsite PC Installation Service för det system som den köpts med, på en enda driftsättningsplats, och måste inträffa under samma arbetsdag.

Tjänster som inte ingår

- Icke-klient distributionsrelaterade aktiviteter eller tjänster som en klientdistributionstekniker inte är kvalificerad att utföra
- Tillhandahållande av mjukvara eller hårdvara.
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga 11

Kundens ansvar

Kunden godkänner följande specifika ansvar:

- Gå igenom önskade tjänster under tjänstegranskningen med Dells utsedda representant
- Tillhandahålla Dell-teknikern detaljerade instruktioner när teknikern anländer till kundplatsen
- Se till att aktiviteter utförs inom den tilldelade tidsramen för Onsite Additional Technician Time
- Kunden bekräftar och accepterar att kunden är personuppgiftsansvarig och dataexportören av all data som finns i fysisk hårdvara, enheter, alternativt värd-baserade virtuella maskindelar eller andra komponenter som har getts av kunden till Dell ("kundens driftsättningslösning"), program för

systemhantering som används av kunden i anslutning till tjänsterna ("kundmjukvara") eller kundinnehåll (definierat nedan), beroende på vad som är tillämpligt, då data kan vara definierat av varje land, inklusive, men inte begränsat till, Europeiska unionen (EU) och att Dell är personuppgiftsbiträde för kunden nedan i sitt utförande av tjänsterna. Kunden bekräftar och samtycker att kunden är ansvarig att följa de tillämpade datasekretesslagarna i vardera land, och som personuppgiftsansvarig och dataexportör, och att Dell som personuppgiftsbiträde är ansvarig för att följa de tillämpade datasekretesslagarna i respektive land. Kunden kommer att hålla Dell skadeslöst för alla eventuella överträdelser av kundens skyldigheter med avseende på överensstämmelse med tillämpliga lagar för datasekretess i respektive land, och för underlåtanden att utföra sina skyldigheter i enlighet med alla tillämpliga bestämmelser såsom angivet i kundens avtal om att införskaffa de tjänster och produkter 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 oäktsamheter, fel, brister eller andra problem i samband med dennes efterlevnad av sina skyldigheter enligt gällande lag om datasekretess och eventuella relaterade bestämmelser som ingår i avtalet.

Bilaga 12

Onsite Data Migration

Översikt av tjänst

Onsite Data Migration Service tillhandahåller migrering av data, från äldre system (en befintlig lokal dator), till en ny Dell-produkt som omfattas ("Data Migration Service" eller "Data Migration Services") specifikt angivet i denna tjänstbilaga. Denna tjänst levereras under och i koordination med installationsprocessen för ett nytt system.

Data Migration Service, funktioner

- Inhämta användardata och inställningar från vart och ett av kundens system som blir ersatta ("äldre systemen") av produkter som omfattas baserat på krav som definieras i platsundersökningen.
- Migrera data som är associerade med domänanvändarprofiler till nya produkter som omfattas
- 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 över 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
- Vid slutförd migrering ska teknikern bekräfta och/eller rapportera om integriteten för migreringen

Krav för tjänsten

- Kunden måste köpa denna tjänst i samband med Onsite PC Installation (bilaga 8) (1 per enhet)
- Data Migration Services måste levereras tillsammans med Onsite PC Installation Service
- Data Migration Services utförs av Dell med datamigreringsverktyget.
- Planeringen av migreringen och installationstjänsterna måste vara koordinerade inom samma omfattning av projektet och använda Dell-personal på plats
- Vid installation av flera datorer kommer teknikerna migrera data på flera datorer samtidigt.
- Dell förutsätter att det inte finns några faktorer som begränsar överföringshastigheten från det äldre systemet till ersättningsystemet, inklusive men inte begränsat till:
 - 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)

Tjänster som inte ingår

- Överföring av mer än 100 GB data om detta levereras i samband med en systeminstallationshändelse på plats
- Data Migration använder andra verktyg än de verktyg som Dell avser för utförandet av tjänsten av Dells personal och fullbordandet av kundens skyldigheter
- 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 program.
- Eventuell återställning av data, inklusive katastrofåterställning.
- Separat planering av migrering och installationstjänster.

- Överföring av program eller skript för programinstallationer på datorn.
- Verktöget kommer inte att flytta/kopiera program.
- Eventuella aktiviteter relaterade till konfiguration och felsökning av nätverksinfrastrukturen.
- Andra aktiviteter än de som är specifikt noterade i denna beskrivning av Data Migration Service i denna bilaga 12.

Kundens ansvar

Det kommer att vara kundens ansvar att:

- Rätta sig efter kundens ansvarsområden gällande Onsite PC Installation Service (bilaga 8)
- Vid behov ska kunden tillhandahålla en 3.x USB/extern enhet för att överföra data
- 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.
- Kunden ska säkerställa kommunikationen utan dröjsmål mellan kunden och Dell, inklusive frågor eller begäranden som rör tjänstens omfattning. Kunden ska tillhandahålla en lista med huvudkontakter som Dell ska arbeta med vid projektstarten. Huvudkontakter kommer att vara ansvariga för kommunikation och ledning av projektets slutprodukter tillsammans med Dell.
- Kunden ska ge åtkomst till kontaktpersoner för teknik och verksamhet enligt vad som krävs för information som rör tjänstens omfattning. Huvudkontakterna ska närvara vid möten och leverera snabba beslut och snabb information efter vad som behövs för att Dell ska kunna utföra tjänsten.
- Eventuella åtgärder som krävs i källdisklagringsmiljön är kundens ansvar, förutom när det gäller lagringsplattformar som stöds av Dell med giltiga garantiavtal.
- Kunden ansvarar för eventuell konfiguration av källdisklagringssystem, såvida inget annat anges i denna servicebilaga.
- Kunden är ansvarig för att få applikationerna till ett produktionsläge efter offline-migrering.
- Kunden är ansvarig för att stänga av värd-/serverapplikationer före starten av offline-datamigrering.
- Äldre system ska vara tillgängliga och helt fungerande för alla tjänster som ska utföras på äldre system
- Kunden ska tillhandahålla alla relevanta distributionsdata för det äldre systemet i syfte att planera för tjänstutförandet. Detta kan göras per telefon, e-post eller med hjälp av Dells distributionsverktyg. Kunden ska också tillhandahålla plats- och (om tillämpligt) planeringsinformation för var och en av kundernas driftsättningsplatser för att säkerställa att alla viktiga uppgifter, specifika för platsen, tillhandahålls Dell innan tjänsterna på plats börjar utföras.

Ytterligare villkor

- Rimliga försök kommer att göras för att överföra kundens data; Men om Dell efter tre försök bedömer att överföring inte är möjlig kan tjänsten inte utföras.
- Om det fastställs att det finns element i kundens miljö eller hårdvara som begränsar överföringshastigheten och som förlänger tiden som teknikern behöver, kommer Dell samarbeta med kunden för att minska dessa problem. Baserat på Dells bedömning kan kunden ådra sig extra avgifter genom ändringshanteringsprocessen.
- Av säkerhetsskäl kommer Dell inte att föra in USB/externa medier i kundens miljö. Om så erfordras (för antingen datamigrering eller DMT-installeraren), måste kunden tillhandahålla egna USB/externa medier.

- Kunden bekräftar och accepterar att kunden är personuppgiftsansvarig och dataexportören av all data som finns i fysisk hårdvara, enheter, alternativt värdbaserade virtuella maskindelar eller andra komponenter som har getts av kunden till Dell ("kundens driftsättningslösning"), program för systemhantering som används av kunden i anslutning till tjänsterna ("kundmjukvara") eller kundinnehåll (definierat nedan), beroende på vad som är tillämpligt, då data kan vara definierat av varje land, inklusive, men inte begränsat till, Europeiska unionen (EU) och att Dell är personuppgiftsbiträde för kunden nedan i sitt utförande av tjänsterna. Kunden bekräftar och samtycker att kunden är ansvarig att följa de tillämpade datasekretesslagarna i vardera land, och som personuppgiftsansvarig och dataexportör, och att Dell som personuppgiftsbiträde är ansvarig för att följa de tillämpade datasekretesslagarna i respektive land. Kunden kommer att hålla Dell skadeslöst för alla eventuella överträdelser av kundens skyldigheter med avseende på överensstämmelse med tillämpliga lagar för datasekretess i respektive land, och för underlåtanden att utföra sina skyldigheter i enlighet med alla tillämpliga bestämmelser såsom angivet i kundens avtal om att införskaffa de tjänster och produkter 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 lag om datasekretess och eventuella relaterade bestämmelser som ingår i avtalet.

Bilaga 13

Onsite Application Installation

Om en kund köper Onsite Application Installation hjälper Dell till med installation av upp till fem (5) av vissa program eller ändrar det valda operativsystemets inställningar i samband med installation av nya system från Dell som omfattas. Installation av program görs på plats, under driftsättning av nya tillgångar.

Dell samarbetar med kunden för att dokumentera och innefatta kundens tekniska krav för Installation genom arbetsinstruktionerna (via e-post till SPOC). Kunden validerar så det är korrekt och verifierar krav genom att granska och godkänna specifikationerna via e-post till SPOC

Kundens ansvar

Det kommer att vara kundens ansvar att:

- Tillhandahålla skript, USB eller CD/DVD som krävs för att utföra installation av programmet
- Skapa, testa och verifiera att mjukvaran och inställningarna i operativsystemet fungerar enligt kundens krav på de omfattade hårdvaruplattformar som kommer att köpas.
- Slutför, validera korrektheten och verifiera kraven genom att granska och godkänna arbetsinstruktionerna via e-post till SPOC.
- Alla nödvändiga licenser, adekvat mängd installationsmedia och installationsinstruktioner kommer att tillhandahållas Dells tekniker när de anländer.
- Kunden har alla nödvändiga licenser och användarrättigheter för programmet som installeras – Dell bekräftar inte efterlevnad
- Dell måste kunna använda kundens nätverk för att utföra tjänsterna om så krävs för programinstallation
- 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.
- Nätverksinfrastrukturen ska vara stabil på samtliga av kundens platser.
- Kunden säkerställer att alla mjukvaror är certifierade, fungerar och är kompatibla med det nya klientsystemets konfiguration och operativsystem.
- Kunden måste köpa denna tjänst i samband med Onsite PC Installation (1 per enhet)
- Kunden bekräftar och accepterar att kunden är personuppgiftsansvarig och dataexportören av all data som finns i fysisk hårdvara, enheter, alternativt värdbaseerade virtuella maskindelar eller andra komponenter som har getts av kunden till Dell ("kundens driftsättningslösning"), program för systemhantering som används av kunden i anslutning till tjänsterna ("kundmjukvara") eller kundinnehåll (definierat nedan), beroende på vad som är tillämpligt, då data kan vara definierat av varje land, inklusive, men inte begränsat till, Europeiska unionen (EU) och att Dell är personuppgiftsbiträde för kunden nedan i sitt utförande av tjänsterna. Kunden bekräftar och samtycker att kunden är ansvarig att följa de tillämpade datasekretesslagarna i vardera land, och som personuppgiftsansvarig och dataexportör, och att Dell som personuppgiftsbiträde är ansvarig för att följa de tillämpade datasekretesslagarna i respektive land. Kunden kommer att hålla Dell skadeslöst för alla eventuella överträdelse av kundens skyldigheter med avseende på överensstämmelse med tillämpliga lagar för datasekretess i respektive land, och för underlåtanden att utföra sina skyldigheter i enlighet med alla tillämpliga bestämmelser såsom angivet i kundens avtal om att införskaffa de tjänster och produkter från Dell 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 oaktigheter, fel, brister eller andra problem i samband med dennes efterlevnad av sina skyldigheter enligt gällande lag om datasekretess och eventuella relaterade bestämmelser som ingår i avtalet.

Begränsningar av tjänsten

- 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 med installation på plats för det system som de köptes med (Onsite PC Installation – bilaga 8), på en enda driftsättningsplats, och måste ske 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.

Bilaga 14

Remote PC Installation

Översikt över tjänsterna

Remote PC Installation Service tillhandahåller fjärrassistans med installation och anslutning av ett nytt klientsystem (dator som köpts från Dells lista över produkter som omfattas) eller äldre system (kundens befintliga dator ersätts av nytt klientsystem) och, om tillämpligt, tillhörande stationär kringutrustning samt överföring av slutanvändarfiler och systeminställningar, samt installation av mjukvara som tillhandahålls av kunden ("Remote PC Installation"), om det också innefattas på kundens faktura.

Motsvarande tjänster

- Remote Data Migration
- Remote App Installation

Genomgång av tjänster

Dell kommer att arbeta med kunden för att granska omfattning av köpta tjänster. I tillämpliga fall samlar Dell också in relevanta distributionsdata på det äldre systemet för att planera tjänstutförandet. Detta kan göras per telefon, e-post eller med hjälp av Dells distributionsverktyg. Dell kommer att arbeta för att samla in plats- och (om tillämpligt) 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.

Remote PC Installation, funktioner

Hjälp med installation av klientsystemet

- Fjärrbaserad hjälp med att packa upp ett nytt klientsystem ur transportlådorna och kontrollera att komponenterna inte har några skador
- Hjälpa kunden ansluta klientsystemets stationära kringutrustning (till exempel bildskärmar, tangentbord, nätaggregat, möss osv.)
- Hjälpa kunden ansluta klientsystemet till kundens ström- och nätverkskällor

Hjälp med anslutningsmöjligheter för klientsystem

- Hjälpa till att starta det nya klientsystemet och verifiera nätverksanslutningen för kundens nätverksanslutna enheter
- Hjälpa till med inloggning på det nya klientsystemet 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 till systemet 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)
 - Hjälpa till att slutföra grundläggande domänkoppling med Windows inbyggda gränssnitt
 - Ansluta klientsystem till arbetsgrupp. Klientsystem kan anslutas till standardbehållaren i Active Directory på kundens begäran
 - Hjälpa till att slutföra företagsregistrering
 - Konfiguration av IP-adress
 - Ställa in e-post- eller onlinekonto

- Konfigurera fjärranslutning för stationär dator
- Mappa nätverksskrivare till nytt klientsystem
- Återställa nätverksfildelning
- Ge en kort och grundläggande beskrivning av de primära funktionerna i det nya klientsystemet

Överföring av inställningar

- Överföring av normal slutanvändaranpassning och inställningar från kundens äldre system
- Överföra data som är associerade till användarprofiler till nya klientsystem
- associerade av vanliga programinställningar

Hjälp med avinstallation av äldre system

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

Krav för tjänsten

För att kunna utföra tjänsten måste följande förutsättningar uppfyllas:

- Kunden måste köpa Remote PC Installation Service separat för varje klientsystem som ska installeras
- Kunden måste ha åtkomst till telefon och stabilt internet
- Äldre system ska vara tillgängliga och helt fungerande för alla tjänster som ska utföras på äldre system
- Om kunden har köpt "Remote Data Migration Service" (bilaga 16) kommer schemat för migrering med installationstjänster att koordineras inom samma omfattning av projektet och, där det är möjligt, använda samma fjärrtekniker
- Klientsystem måste ha operativsystemet förinläst eller tidigare installerat

Tjänster som inte ingår

- Konfiguration av nytt nätverk
- Anslutning till specifika organisationsenheter inom Active Directory. Datorer ansluts i stället till standarddatorbehållaren
- Tillhandahålla eller köra anpassade skript för att koppla till domän
- Felsökning associerad med Windows inbyggda domänkopplingsprocess
- Installation eller konfiguration av Active Directory
- Överföring av data i en separat händelse
- Data- och inställningsöverföring som kräver andra verktyg än de verktyg som Dell tilldelar för utförande av den här tjänsten av Dells tekniker
- Överföra data för användarkonton till alternativa domäner
- Eventuell datamigrering (vid behov kan kunden köpa tjänsten "Remote Data Migration Service", bilaga 16)
- Eventuell säkerhetskopiering eller återställning av data, inklusive katastrofåterställning
- Separat planering av överföringen och installationstjänsterna
- Skript för programinstallationer
- Överföring av program eller mjukvara. Program installeras/ominstalleras men överförs inte
- Installation av operativsystemmjukvara
- Anpassning och/eller personalisering 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 säkerhetsprogram som antivirus/spionprogram/skadliga program
- Installation eller konfigurering av företagsmjukvara
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga 14

Kundens ansvar

Kunden godkänner följande specifika ansvar:

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

Ytterligare villkor

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

Dell skadeslöst för alla eventuella överträdelser av kundens skyldigheter med avseende på överensstämmelse med tillämpliga lagar för datasekretess i respektive land, och för underlåtanden att utföra sina skyldigheter i enlighet med alla tillämpliga bestämmelser såsom angivet i kundens avtal om att införskaffa de tjänster och produkter 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 oaktsamheter, fel, brister eller andra problem i samband med dennes efterlevnad av sina skyldigheter enligt gällande lag om datasekretess och eventuella relaterade bestämmelser som ingår i avtalet.

Bilaga 15

Remote Application Installation

Översikt över tjänsterna

Om en kund köper Remote Application Installation Service hjälper Dell till med installation av upp till fem (5) av vissa program eller ändrar det valda operativsystemets inställningar i samband med installation av nya produkter från Dell som omfattas. Installation av program görs på distans, under fjärrdriftsättning av nya tillgångar. Denna tjänst måste köpas i samband med Remote PC Installation Service (bilaga 14) (1 per enhet).

Dell samarbetar med kunden för att dokumentera och innefatta kundens tekniska krav genom arbetsinstruktionerna (via e-post till SPOC). Kunden validerar så det är korrekt och verifierar krav genom att granska och godkänna specifikationerna via e-post till SPOC

Motsvarande tjänster

- Remote Data Migration

Kundens ansvar

Det kommer att vara kundens ansvar att:

- Tillhandahålla skript, USB eller CD/DVD (slutanvändare måste ha fysiskt media) som krävs för att utföra programinstallationen
- Skapa, testa och verifiera att mjukvaran och inställningarna i operativsystemet fungerar enligt kundens krav på de omfattade hårdvaruplattformar som kommer att köpas.
- Slutför, validera korrektheten och verifiera kraven genom att granska och godkänna arbetsinstruktionerna via e-post till SPOC.
- Alla nödvändiga licenser, adekvat mängd installationsmedia och installationsinstruktioner kommer att tillhandahållas Dells tekniker enligt behov.
- Kunden har alla nödvändiga licenser och användarrättigheter för programmet som installeras – Dell bekräftar inte efterlevnad.
- Dell måste kunna använda kundens nätverk för att utföra tjänsterna om så krävs för programinstallation
- 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.
- Nätverksinfrastrukturen ska vara stabil på samtliga av kundens platser.
- Kunden säkerställer att alla mjukvaror är certifierade, fungerar och är kompatibla med det nya klientsystemets konfiguration och operativsystem.
- Kunden måste köpa denna tjänst i samband med Remote PC Installation Service (1 per enhet)
- Kunden bekräftar och accepterar att kunden är personuppgiftsansvarig och dataexportören av all data som finns i fysisk hårdvara, enheter, alternativt värdbaserade virtuella maskindelar eller andra komponenter som har getts av kunden till Dell ("kundens driftsättningslösning"), program för systemhantering som används av kunden i anslutning till tjänsterna ("kundmjukvara") eller kundinnehåll (definierat nedan), beroende på vad som är tillämpligt, då data kan vara definierat av varje land, inklusive, men inte begränsat till, Europeiska unionen (EU) och att Dell är

personuppgiftsbiträde för kunden nedan i sitt utförande av tjänsterna. Kunden bekräftar och samtycker att kunden är ansvarig att följa de tillämpade datasekretesslagarna i vardera land, och som personuppgiftsansvarig och dataexportör, och att Dell som personuppgiftsbiträde är ansvarig för att följa de tillämpade datasekretesslagarna i respektive land. Kunden kommer att hålla Dell skadeslöst för alla eventuella överträdelse av kundens skyldigheter med avseende på överensstämmelse med tillämpliga lagar för datasekretess i respektive land, och för underlåtanden att utföra sina skyldigheter i enlighet med alla tillämpliga bestämmelser såsom angivet i kundens avtal om att införskaffa de tjänster och produkter från Dell 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 oaktsamheter, fel, brister eller andra problem i samband med dennes efterlevnad av sina skyldigheter enligt gällande lag om datasekretess och eventuella relaterade bestämmelser som ingår i avtalet.

Begränsningar av tjänsten

- 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 vid Remote PC Installation (bilaga 14) för det system som den köptes med, 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.

Bilaga 16

Remote Data Migration

Översikt över tjänsterna

Remote Data Migration Service hanterar överföringen av slutanvändardata från det äldre systemet till det nya klientsystemet ("Fjärrbaserade data") enligt specifikation i denna bilaga. Denna tjänst måste köpas i samband med tjänsten Remote PC Installation (bilaga 14) (1 per enhet).

Genomgång av tjänster

Dell kommer att arbeta med kunden för att granska omfattning av köpta tjänster. I tillämpliga fall samlar Dell också in relevanta distributionsdata på det äldre systemet för att planera tjänstutförandet. Detta kan göras per telefon, e-post eller med hjälp av Dells distributionsverktyg. Dell kommer att arbeta för att samla in plats- och (om tillämpligt) 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.

Data Migration

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

Motsvarande tjänster

Remote Data Migration finns att köpa med följande:

- Remote PC Installation

Krav för tjänsten

För att kunna utföra tjänsten måste följande förutsättningar uppfyllas:

- Remote Data Migration Services måste levereras tillsammans med Remote PC Installation Service
- Äldre system ska vara tillgängliga och helt fungerande för alla tjänster som ska utföras på äldre system
- Kunden måste ha åtkomst till telefon och stabilt internet
- Schemaläggning av överföring med installationstjänster kommer att koordineras inom projektets omfattning
- Klientsystem måste ha operativsystemet förinläst eller tidigare installerat

Tjänster som inte ingår

- Överföring av data som separat åtgärd skild från motsvarande Remote PC Installation Service
- Överföra över 100 GB data
- Data- och inställningsöverföring som kräver andra verktyg än de verktyg som Dell tilldelar för utförande av tjänsten av Dells tekniker
- Överföra data för användarkonton till alternativa domäner
- Eventuell säkerhetskopiering eller återställning av data, inklusive katastrofåterställning

- Separat planering av överföringen och installationstjänsterna
- Skript för programinstallationer
- Överföring av program eller mjukvara. Mjukvaror överförs inte utan installeras/ominstalleras
- Installation av operativsystemmjukvara
- Anpassning och/eller personalisering 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 säkerhetsprogram som antivirus/spionprogram/skadliga program
- Installation eller konfigurering av företagsmjukvara
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbilaga 16

Kundens ansvar

Kunden godkänner följande specifika ansvar:

- Rätta sig efter kundens ansvarsområden för Remote PC Installation Service (bilaga 14)
- Kundens nätverk ska uppfylla minimum ethernetstandard på 100 Mbps i växlade undernät och ha 5–10 Mbps hastighet i klientsystemet
- Ha stabil nätverksinfrastruktur för alla kundplatser
- Säkerställa att klientsystemet är anslutet till ett lokalt nätverk (LAN) och har stabil internetanslutning
- Om det krävs extern media måste kunden tillhandahålla egen USB/extern media
- Om tillämpligt, tillhandahålla molnlagring, extern enhet eller media
- Tillhandahålla alla relevanta distributionsdata för det äldre systemet i syfte att planera för tjänstutförandet. Detta kan göras per telefon, e-post eller med hjälp av Dells distributionsverktyg
- Kunden bekräftar och accepterar att kunden är personuppgiftsansvarig och dataexportören av all data som finns i fysisk hårdvara, enheter, alternativt värd-baserade virtuella maskindelar eller andra komponenter som har getts av kunden till Dell ("kundens driftsättningslösning"), program för systemhantering som används av kunden i anslutning till tjänsterna ("kundmjukvara") eller kundinnehåll (definierat nedan), beroende på vad som är tillämpligt, då data kan vara definierat av varje land, inklusive, men inte begränsat till, Europeiska unionen (EU) och att Dell är personuppgiftsbiträde för kunden nedan i sitt utförande av tjänsterna. Kunden bekräftar och samtycker att kunden är ansvarig att följa de tillämpade datasekretesslagarna i vardera land, och som personuppgiftsansvarig och dataexportör, och att Dell som personuppgiftsbiträde är ansvarig för att följa de tillämpade datasekretesslagarna i respektive land. Kunden kommer att hålla Dell skadeslöst för alla eventuella överträdelser av kundens skyldigheter med avseende på överensstämmelse med tillämpliga lagar för datasekretess 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 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 oaktasamheter, fel, brister eller andra problem i samband med dennes efterlevnad av sina skyldigheter enligt gällande lag om datasekretess och eventuella relaterade bestämmelser som ingår i avtalet

Ytterligare villkor

- Rimliga försök kommer att göras för att överföra kundens data; Men om Dell efter tre försök bedömer att överföring inte är möjlig kan tjänsten inte utföras
- 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.

Bilaga 17

Asset Recovery Services: Återförsäljnings- och återvinnings-tjänster

Kan köpas i kombination med:

- Någon ProDeploy Flex for Client Suite Service

Inledning

Dell Technologies Services erbjuder Asset Recovery Services ("tjänsten/tjänsterna") i enlighet med denna tjänstbilaga ("tjänstbeskrivning").

Tjänstens omfattning

Den här tjänsten tillhandahåller ett miljövänligt och bekvämt sätt att kassera oönskad utrustning. All utrustning hanteras i enlighet med [Dells policy för elektronisk disposition](#) och [Dells meddelande om mediesanering av datalagringsenheter](#).

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

Alternativ för kundägd utrustning:

- **IT Återförsäljnings- och återvinnings-tjänster 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.
- **Alla tjänsterna:** inkluderar även en enda kontaktpunkt för hantering av driftsättningsprojekt ("återställningsansvarig") och tillgång till Dell Self-Service Portal.

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

Tillgång till Dell Self-Service Portal

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

- Få ut bedömda värden
 - Visa tjänstepoäng
 - Schemalägga och spåra tjänster
 - Visa och ladda ner rapporter
 - Begära betalning för erhållet restvärde för utrustning som vidareförsäljs med tjänsten
- Återförsäljnings- och återvinnings-tjänster

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

Kundens användning av Dell Self-Service Portal omfattas av användarvillkoren för Dell Self-Service Portal ("användarvillkor") som motsvarar det alternativ för Asset Recovery Services som kunden har köpt.

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

Levererbara produkter/tjänster

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

- **Tillgång till Dell Self-Service Portal**, vilket ger kunden möjlighet att:
 - **Få ut bedömda värden:** kunden kan se ett beräknat värde för återkallad utrustning
 - **Visa instrumentpanelen:** fullständig översikt över alla tillgängliga servicepoäng, de senaste aktiviteterna och väntande åtgärder
 - **Schemaläggning:** kunden kan schemalägga tjänster för sin plats på önskat datum och tid inom kontorstid.
 - **Spårning:** Kunden kan se status för varje tjänst, inklusive schemalagda, väntande, pågående och slutförda tjänster.
- **Logistik och förpackning:**
 - Mer än 20 utrustningsdelar: Dell tillhandahåller logistik och förpackningsmaterial via fraktleverantörer
 - Mindre än 20 utrustningsdelar: Dell tillhandahåller logistik via paketservicebolag
- **Bearbetning:** För bearbetning av Resale/Recycle Service ingår granskning av hela kedjan av hantering från frakt till leverans på bearbetningsanläggning, funktionell testning, kosmetisk gradering, datarensning enligt standarden NIST SP 800-88r1 och utvärdering av återförsäljningsvärdet.
- **Rapportering:** Kunden kan visa och ladda ner rapporter om beställningar, servicepoäng, scheman och utvärderingar av värdet vid återvinning. Ytterligare rapportering för följande tjänster kommer också att vara tillgänglig, i onlineportalen:
 - Tjänsten Resale and Recycling omfattar kasseringsrapporter av utrustning och bekräftelse av kassering
- **Betalning:** När kunden är berättigad att få värde för såld utrustning kan kunden begära betalning elektroniskt via Dell Self-Service Portal. Värdeåtervinningen räknas ut exklusive tillämpliga skatter, och varje part ska betala alla tillämpliga skatter i förhållande till de belopp som betalas enligt avtalet.

Undantag

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

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

Kundens erbjudandespecifika ansvar

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

- **Resale/Recycle Service.** Före tjänsten skall kunden:
 - För Freight Service (mer än 20 delar av utrustning): Ange, vid tidpunkten för schemalaggningen, eventuella problem med platsåtkomst, säkerhetsrestriktioner, fackliga avtal, försäkringsbevis, begränsningar på upphämningsplatsen eller tidsbegränsningar.
 - För Parcel Service (mindre än 20 delar utrustning): Packa och försegla varje utrustningskomponent i en separat kartong med hjälp av lämpligt förpackningsmaterial för att säkerställa att utrustningen är skyddad mot skador under leveransen till Dell och använd en tryckt etikett som tillhandahålls via 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 mjukvara från tredje part på all utrustning (t.ex. hårddiskar som inte kunnat saneras etc.) som inte identifierades av Dell i Sammanfattningen av datasaneringen som framgångsrikt sanerad data ("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-, 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"); och
 - 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 och all tredjeparts mjukvara från all utrustning, vilka inte identifierats av Dell på sammanfattningen av datasaneringen som slutförd ("PASS").
 - Kunden är behörig att donera sådan utrustning och att sådan donation inte ska leda till ett brott av kunden mot något avtal eller någon dom som är bindande för kunden.

- Om inget annat anges av kunden och bekräftas av Dell skriftligen före sändning, kommer utrustningen att fungera enligt tillverkarens publicerade specifikationer vid leverans till Dell; och
- Kunden ansvarar för och har följt de krav och skyldigheter som gäller för hälsa och säkerhet i förhållande till den eller de platser som Dell eller dess leverantörer ges åtkomst till genom kunden, inklusive arbetsutrymmet för datasaneringen.

Om kunden bryter mot någon av de skyldigheter eller garantier som läggs fram i denna servicebeskrivning, är Dell inte längre skyldiga att tillhandahålla dessa tjänster, och är ej heller ersättningskyldiga 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.

Kunden bekräftar och accepterar att kunden är personuppgiftsansvarig och dataexportören av all data som finns i fysisk hårdvara, enheter, alternativt värdbaseerade virtuella maskindelar eller andra komponenter som har getts av kunden till Dell ("kundens driftsättningslösning"), program för systemhantering som används av kunden i anslutning till tjänsterna ("kundmjukvara") eller kundinnehåll (definierat nedan), beroende på vad som är tillämpligt, då data kan vara definierat av varje land, inklusive, men inte begränsat till, Europeiska unionen (EU) och att Dell är personuppgiftsbiträde för kunden nedan i sitt utförande av tjänsterna. Kunden bekräftar och samtycker att kunden är ansvarig att följa de tillämpade datasekretesslagarna i vardera land, och som personuppgiftsansvarig och dataexportör, och att Dell som personuppgiftsbiträde är ansvarig för att följa de tillämpade datasekretesslagarna i respektive land. Kunden kommer att hålla Dell skadeslöst för alla eventuella överträdelser av kundens skyldigheter med avseende på överensstämmelse med tillämpliga lagar för datasekretess i respektive land, och för underlåtanden att utföra sina skyldigheter i enlighet med alla tillämpliga bestämmelser såsom angivet i kundens avtal om att införskaffa de tjänster och produkter 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 lag om datasekretess och eventuella relaterade bestämmelser som ingår i avtalet.

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

Prissättning och betalningsvillkor

Kunden kommer att debiteras per komponent.

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

- Externa datorkomponenter (t.ex. kablar, kringutrustning, externa enheter, tangentbord, möss, dockningsstationer)
- Lösa interna datorkomponenter
- Icke-datorrelaterade delar (t ex telekom, 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 servicebeskrivning. Kunden bekräftar och accepterar att Dell är berättigat att avsätta belopp som ska tillfalla Dell enligt denna servicebeskrivning för de belopp som annars ska betalas av Dell till kunden enligt avtalet.

Tilläggsavgifter

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

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

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 tjänstbeskrivning och trots eventuella motstridiga villkor i avtalet, ska följande villkor gälla:

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

1. 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.

Tilläggsvillkor

1. **Tjänstvillkor.** 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 Technologies Services och kunden skriftligen kommit överens om något annat får tjänsten som kunden köpt under denna tjänstbeskrivning endast användas av kunden internt och ej säljas vidare eller användas av någon tjänstebyrå.
2. **Viktig ytterligare information**
 - A. **Ändring av planering.** När denna tjänst har bokats måste eventuella förändringar i planering ske minst åtta kalenderdagar före inbokad datum. Om kunden ändrar planering 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 tjänstens omfattning.** Dell Technologies Services kan vägra tillhandahålla tjänsten om denna enligt ekonomiskt försvarbara uppfattningar skapar en orimlig risk för Dell Technologies Services eller Dell Technologies Services tjänsteleverantör eller om någon begärd tjänst ligger utanför ramen för tjänsten. Dell Technologies Services ansvarar inte för fel eller försening som beror på orsaker utanför dess kontroll, inklusive kundens underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt denna tjänstbeskrivning.
 - D. **Tillvalstjänster.** Tillvalstjänster (inklusive support vid behov, installation, rådgivning, hantering samt professionella support- eller utbildningstjänster) kan finnas att köpa från Dell Technologies Services och varierar beroende på var kunden befinner sig. Tillvalstjänster kan kräva ett särskilt avtal med Dell Technologies Services. Om inget sådant avtal finns tillhandahålls tillvalstjänster enligt denna tjänstbeskrivning.
 - E. **Tilldelning och underleverantörsavtal.** Dell Technologies Services kan lägga ut denna tjänst och/eller tilldela kvalificerade tjänsteleverantörer från tredje part denna tjänstbeskrivning, som utför tjänsten på uppdrag av Dell Technologies Services.

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

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

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

G. Geografiska begränsningar och omlokalisering. Den här tjänsten är inte tillgänglig överallt. Tjänstalternativ, inklusive tjänstnivåer, öppettider för teknisk support och svarstider på plats varierar beroende på geografisk plats och vissa alternativ kan kanske inte köpas för den plats där kunden befinner sig. Kontakta din lokala säljare för information.