

Servicebeskrivning

Dell EMC Services ProDeploy Client Suite (Basic Deployment, ProDeploy och ProDeploy Plus)

Inledning

Detta dokument och dess bilagor ("servicebeskrivningen") redogör för tjänstefunktioner i Basic Deployment for Client, ProDeploy for Client och ProDeploy Plus for Client, (enskilt en "tjänst" och tillsammans "tjänsterna"). Tillsammans utgör tjänsterna Dells ProDeploy Client Suite ("ProDeploy Suite").

Dell EMC Services ("Dell") tillhandahåller dessa tjänster i enlighet med denna servicebeskrivning. Din offert, order eller annan ömsesidigt överenskommen form av faktura eller beställningsbekräftelse (som är tillämpligt, "beställningsformulär") innehåller namnet på den service och tillgängliga servicealternativ som du köpt. Om du vill ha mer hjälp eller vill beställa en kopia av servicekontrakten ska du kontakta en säljare.

Serviceavtalets omfattning

Varje servicenivå i ProDeploy Suite n har en motsvarande bilaga till denna servicebeskrivning som vidare beskriver funktionerna i respektive service. Observera att alla tjänstefunktioner i Basic Deployment även är tillgängliga för kunder (enligt definition nedan) som köper ProDeploy, och alla servicefunktioner i Basic Deployment och ProDeploy är tillgängliga för kunder som köper ProDeploy Plus. Dessa servicefunktioner innefattar:

- **Tjänsten Basic Deployment:** konfiguration av BIOS-inställningar, användning av inventariemärkning på produkter som omfattas (enligt definition nedan), användning av transportlådeetikett samt resursrapportering (enligt fullständig beskrivning i Bilaga A);
- **Tjänsten ProDeploy:** dynamisk bildåtergivning, installation på plats, Dell-provisionering, utveckling av en implementationsplan av en driftsättningstekniker från Dell samt produktokumentation med produktorientering och uppgiftsinstruktion ("kunskapsöverföring") (enligt fullständig beskrivning i Bilaga B);
- **Tjänsten ProDeploy Plus:** Connected Configuration, datamigrering, datasanering, Technology Service Manager (TSM) engagemang via ProSupport Plus, support 30 dagar efter driftsättning samt utbildningspoäng (enligt fullständig beskrivning i Bilaga C).
- **All service:** inkluderar även en enda kontaktpunkt för fjärrhantering av implementeringsprojekt ("projektledare") och åtkomst till TechDirect-portalen.

Åtgärder före driftsättning

Dell och kunden ska genomföra alla erforderliga åtgärder som listas som kundens ansvar i servicebeskrivningen och som kan genomföras före driftsättningen av tjänsterna. Dessa åtgärder validerar förutsättningarna, kraven, procedurerna och ansvar som definieras i denna servicebilaga. I händelse av att några förutsättningar, krav, procedurer eller ansvar visar sig vara felaktiga kan priset på och/eller omfattningen av tjänsterna ändras för att återspegla den faktiska driftmiljön genom ändringshanteringsprocessen.



Kunder som köper Basic Deployment, med fasta alternativ, har inga ytterligare förimplementeringsaktiviteter att slutföra eftersom deras konfigurationsuppgifter väljs i förväg baserat på den version av Basic Deployment som valts vid inköpstillfället.

Åtkomst till TechDirect-portalen

Kunder som köper någon nivå av ProDeploy Client Suite får åtkomst till TechDirect-portalen.

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

- specificering av konfigurationsdetaljer, såsom BIOS-inställningar och tillgångstagggar;
- tillhandahållande av driftsättningsadresser och instruktioner för granskning av arbetet på plats;
- skapande av återanvändbara profiler som kombinerar konfigurationsinställningar och detaljer om installation på plats; samt
- uppladdning och nedladdning av viktiga verktyg och dokument.

TechDirect upprätthåller de detaljerade specifikationerna för alla ProDeploy-driftsättningar och på TechDirect-portalen granskar, bekräftar och godkänner kunden alla de driftsättningsspecifikationer som motsvarar de tjänster som köps och används av kunden. Kundens användning av TechDirect-portalen omfattas av kundens samtycke till de villkor för TechDirect-portalen som motsvarar kundens inlämning av material i samband med de tjänster som köpts och används av kunden, inklusive, men inte begränsat till, kundens skyldighet att granska, bekräfta och godkänna specifikationer för produkter som omfattas och som kan visas i TechDirect-portalen, samt de villkor som avser ansvarsfriskrivning av Dell och/eller övertagande av ansvar av kunden i något avseende av kundens användning av TechDirect-portalen, som kunden godkänner i enlighet med de villkor som kunden ges i TechDirect-portalen.

Kundens ansvar

Kundens programhanterare arbetar med Dells programhanterare 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 de krav och tekniska data som krävs för att fullgöra tjänsterna inom tio arbetsdagar från det att beställningen lagts;
- utse en platskoordinator för varje kundplats där driftsättning av tjänsterna sker på plats;
- säkerställa att alla erforderliga kundresurser finns tillgängliga under hela programmet, 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 tjänster på plats, när så är tillämpligt.

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

Samarbeta med telefonanalytikern och teknikern på plats. Kunden samarbetar med Dells telefonanalytiker och tekniker på plats och följer de instruktioner som ges. Vår erfarenhet visar att de flesta datorproblem och fel kan lösas per telefon genom ett nära samarbete mellan användaren och analytikern eller teknikern.



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

Säkerhetskopiering av data; borttagning av konfidentiella data. Kunden säkerhetskopierar alla befintliga data och program på alla system som påverkas innan tjänsten levereras. Kunden ska göra periodiska säkerhetskopior av data som sparas på alla datorer som påverkas som en försiktighetsåtgärd för att undvika att data skadas, ändras eller förloras. Kunden är dessutom ansvarig för att avlägsna all konfidentiell, upphovsrättsskyddad eller personlig information och alla löstagbara media såsom SIM-kort, CD-skivor eller PC-kort – oavsett om en tekniker ger hjälp på plats eller ej. **DELL HAR INTE ANSVAR FÖR:**

- NÅGRA SOM HELST AV DINA KONFIDENTIELLA, EGENPRODUCERADE ELLER PERSONLIGA UPPGIFTER;
- FÖRLORADE ELLER SKADADE DATA, PROGRAM ELLER PROGRAMVAROR;
- SKADADE ELLER FÖRLORADE LÖSTAGBARA MEDIER;
- AVGIFTER FÖR DATA- OCH RÖSTTJÄNSTER SOM UPPKOMMIT SOM RESULTAT AV UNDERLÅTELSE ATT TA BORT ALLA SIM-KORT OCH ANDRA LÖSTAGBARA MEDIER INUTI OMFATTADE STÖDPRODUKTER SOM RETURNERAS TILL DELL;
- ATT EN DATOR ELLER ETT NÄTVERK TILLFÄLLIGT INTE KAN ANVÄNDAS;
- NÅGOT AGERANDE ELLER NÅGON FÖRSUMMELSE, INKLUSIVE VÅRDSLÖSHET, FRÅN DELL ELLER EN TREDJEPARTS TJÄNSTLEVERANTÖR.

Dell har inte ansvar för att återställa eller ominstallera några program eller data efter att tjänsterna har blivit utförda. Kunder som köper ProDeploy Plus och använder datamigreringstjänster bör säkerhetskopiera alla kunddata eller vidta andra lämpliga åtgärder för att förhindra förlust av data. Vid retur av en omfattad stödprodukt eller del därav, inkluderar kunden endast den omfattade stödprodukten eller del som har begärts av telefonteknikern.

Garantier från tredje part. Dessa tjänster kan kräva att Dell får tillgång till maskinvara eller programvara som inte har tillverkats av Dell. Garantier från vissa tillverkare kan upphöra att gälla om Dell eller någon annan än den ursprungliga tillverkaren utför arbete på tillverkarens maskinvara eller programvara. Kunden ansvarar för att se till att Dells möjlighet att utföra tjänsterna inte påverkar sådana garantier, men om den gör det accepterar kunden effekten av detta. Dell ansvarar inte för garantier från tredje part eller för någon inverkan som tjänsterna kan ha på sådana garantier. **DELL ANSVARAR INTE FÖR GARANTIER FRÅN TREDJE PART ELLER FÖR NÅGON INVERKAN SOM DELLS TJÄNSTER KAN HA PÅ SÅDANA GARANTIER.**

Kundpartners. Kunden kan använda tredje parter (t.ex. entreprenörer, ombud, systemintegratörer och/eller kanalpartners) för att representera kunden och samarbeta med Dell i den utsträckning som krävs för att tjänsterna ska kunna tillhandahållas till kunden ("kundpartners"). Kunden är ensam ansvarig för alla handlingar och försummelse 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.

Tredjepartsprodukter. "Tredjepartsprodukter" avser all maskinvara, programvara 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, tillstånd, 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 programvarulicenserna. Kundens Dell-tekniker kommer att "godkänna" alla elektroniska villkor på kundens vägnar som en del av installationsprocessen, såvida



inte kunden skriftligen meddelat annat. FÖRUTOM VAD SOM GODKÄNNES SKRIFTLIGEN MELLAN KUNDEN OCH DELL, FRÅNSÄGER SIG DELL HÄRMEDELLA GARANTIER, UTTRYCKLIGA ELLER UNDERFÖRSTÅDDA, AVSEENDE TREDJEPARTSPRODUKTER. Tredjepartsprodukter ska uttryckligen omfattas av villkor mellan den tredje parten och kunden. DELL FRÅNSÄGER SIG HÄRMEDELLA 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 programvara som inkluderas på en bild som skickats till Dell i samband med någon utbildningstjänst (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, förfordningar och krav (till exempel fysisk signatur i förhållande till elektronisk signatur). Utöver ovanstående garantier kan ett separat undertecknat exportcertifikat krävas för alla utbildningstjänster ("certifikat för exportefterlevnad för utbildningen"). I utvalda länder kan exportcertifikat krävas i samband med andra tjänster (t.ex. konfiguration av inventariemärkning, maskinvarukonfiguration eller programvarukonfiguration). Eventuella erforderliga exportcertifikat måste vara 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 programvaror 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 Dells OFA-tjänst (Online First Article) (Regional tillgänglighet av OFA varierar) för granskning och godkännande baserat på de tjänster som köps. Kunden samtycker till en granskningsprocess på 2 arbetsdagar vid användning av OFA-tjänsten; kunden kommer att ha en säker kundinloggning som löper ut den andra dagen kl. 11.59 (kundens lokala tid). Meddela Dell om du ansöker om att använda Dells OFA-tjänst 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 från Dell

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

Kundens plats	Villkor som gäller ditt köp från Dell EMC Services	
	Kunder som köper Dell EMC Services direkt från Dell	Kunder som köper Dell EMC Services via en auktoriserad återförsäljare
USA	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (engelska) www.dell.ca/conditions (kanadensisk franska)	www.dell.ca/terms (engelska) www.dell.ca/conditions (kanadensisk franska)
Latinamerika och Karibien	Lokal landsspecifik www.dell.com webbplats eller www.dell.com/servicesdescriptions/global .*	Lokal landsspecifik www.dell.com webbplats eller www.dell.com/servicesdescriptions/global .*
Asien, Stilla-havsområdet, Japan	Lokal landsspecifik www.dell.com webbplats eller www.dell.com/servicesdescriptions/global .*	Servicebeskrivningar och andra tjänstedokument från Dell som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dell, utan bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Det innebär att alla referenser till kunden i servicebeskrivningen och i andra tjänstedokument från Dell i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell ska tolkas som en referens till Dell som leverantör av tjänsten i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dell när det gäller tjänsten som beskrivs här. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommelse mellan dig och säljaren.



<p>Europa, Mellanöstern och Afrika (EMEA)</p>	<p>Lokal landsspecifik www.dell.com webbplats eller www.dell.com/servicesdescriptions/global.*</p> <p>Kunder i Frankrike, Tyskland och Storbritannien kan dessutom välja en av webbadresserna nedan:</p> <p>Frankrike: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Tyskland: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Storbritannien: www.dell.co.uk/terms</p>	<p>Servicebeskrivningar och andra tjänstedokument från Dell som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dell, utan bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Det innebär att alla referenser till kunden i servicebeskrivningen och i andra tjänstedokument från Dell i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell ska tolkas som en referens till Dell som leverantör av tjänsten i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dell när det gäller tjänsten som beskrivs här. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommelse mellan dig och säljaren.</p>
---	---	--

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

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

Om något villkor i denna servicebeskrivning står i strid med något villkor i avtalet är det villkoret i servicebeskrivningen som gäller, men bara när det gäller den specifika motstridigheten, och det ska inte tolkas eller anses på så sätt att det ersätter andra villkor i avtalet som inte uttryckligen står i strid med denna servicebeskrivning.

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

Ytterligare villkor som gäller för produkter som relaterar till driftsättning och installation

1. Stödprodukter som omfattas

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

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

2. Viktig ytterligare information

- A. Ombokning eller avbeställning. NÄR EN TIDPUNKT FÖR UTFÖRANDET AV TJÄNSTEN HAR FASTSTÄLLTS MÅSTE EVENTUELLA ÄNDRINGAR AV TIDPUNKTEN ANMÄLAS MINST ÅTTA (8) KALENDERDAGAR FÖRE FASTSTÄLLT DATUM. OM KUNDEN BOKAR OM TJÄNSTEN INOM SJU (7) DAGAR ELLER MINDRE FÖR FASTSTÄLLT DATUM KAN EN OMBOKNINGSAVGIFT TILDKOMMA. KUNDEN SAMTYCKER TILL ATT EVENTUELLA ÄNDRINGAR AV TIDPUNKTEN FÖR TJÄNSTEN MEDDELAS MINST ÅTTA (8) DAGAR INNAN TJÄNSTEN BÖRJAR UTFÖRAS. Eventuella ytterligare avgifter kommer att bedömas med hjälp av ändringshanteringsprocessen.



- B. Betalning för maskinvara som köpts med tjänster för installation och driftsättning. Om man inte skriftligen kommit överens om något annat ska betalningen för maskinvaran inte under några omständigheter vara knuten till resultat eller leverans av installations- eller driftsättnings tjänster som köpts med sådan maskinvara.
- C. Kommersiellt rimliga gränser för tjänsternas omfattning. Dell kan vägra tillhandahålla tjänster om det enligt Dells mening skapar en orimlig risk för Dell eller Dells tjänsteleverantör eller om någon begärd tjänst ligger utanför ramen för tjänsten. Dell ansvarar inte för fel eller försening som beror på orsaker utanför dess kontroll, inklusive kundens underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt detta avtal. Tjänsten gäller endast för användningsområden som den omfattade stödprodukten är avsedd för.
- D. Tillvalstjänster. Tillvalstjänster (inklusive support vid behov, installation, rådgivning, hantering samt professionella support- eller utbildningstjänster) kan finnas att köpa från Dell och varierar beroende på var kunden befinner sig. Tillvalstjänster kan kräva ett särskilt avtal med Dell. Om ett sådant avtal saknas gäller detta avtal även för tillvalstjänster. Eventuella ytterligare avgifter kommer att bedömas med hjälp av ändringshanteringsprocessen.
- E. Överlåtelse. Dell kan överlåta denna tjänst och/eller detta avtal till behöriga tredjepartsleverantörer.
- F. Uppsägning av Dell. Dell kan säga upp denna tjänst när som helst under perioden om något av följande skäl föreligger:
- Kunden har inte betalat hela priset för den här tjänsten enligt fakturavillkoren;
 - Kunden kan inte se till att platsen är förberedd och/eller kan inte tillhandahålla rimlig planeringsinformation i enlighet med Dells önskemål.
 - Kunden uppför sig hotfullt eller vägrar samarbeta med assisterande analytiker eller tekniker på plats;
 - Kunden följer inte de villkor som anges i detta avtal.

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

- G. Geografiska begränsningar och omlokalisering. Tjänsten levereras på den plats eller de platser som anges på kundens faktura. Den här tjänsten är inte tillgänglig överallt. Tjänstealternativ, inklusive 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 tid och material. OFI-tjänsten (Online First Article) finns inte tillgänglig i alla geografiska områden. Inventariemärkning och -rapportering finns även tillgänglig på utvald kringutrustning (t.ex. bildskärmar, skrivare och rack) i regionerna Amerika, Europa, Mellanöstern och Afrika.
- 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 sex månader efter köpet. SÅVIDA INTE TILLÄMPLIG LAGSTIFTNING KRÄVER ANNAT OCH FÖR KUNDER SOM KÖPER UTBILDNINGSPÖÅNG MED PROSUPPORT PLUS (SE NEDAN), HAR DU RÄTT ATT UTNYTTJA DENNA TJÄNST VID ETT TILLFÄLLE UNDER 6 MÅNADERS TID FRÅN INKÖPSDATUM ("FÖRFALLODATUM"). INKÖPSDATUMET DEFINIERAS SOM DET DATUM SOM INFALLER TIDIGAST AV FAKTURADATUMET ELLER DATUMET PÅ BESTÄLLNINGSBEKRÄFTELSEN FRÅN DELL. DELLS TILLHANDAHÅLLANDE AV TJÄNSTEN KOMMER ATT BETRAKTAS SOM UPPFYLLT EFTER FÖRFALLODATUMET ÄVEN OM DU INTE ANVÄNDER TJÄNSTEN

Om ingen tjänstbeskrivning eller erbjudandespecifikation visas nedan ber vi dig kontakta din lokala säljare från Dell för att bekräfta att tjänsten är tillgänglig i ditt land.



Bilaga A

Tjänsten Basic Deployment

Etikett på transportlådan

Översikt av tjänst

Tjänsten etikett på transportlådan ("etikett på transportlådan") ger kunden en metod för att använda en tryckt etikett med anpassad information på transportlådan. Den här tjänsten ger kunden möjlighet att anpassa en transportlådeetikett så att den bäst passar dennes specifika krav.

De anpassningsbara komponenterna av etiketten för transportlådan 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, servicenummer).

Tjänsteprocedurer:

Processen för varje tjänst med anpassad etikett på transportlådan är som följer:

- Kunden väljer ett fast alternativ som inkluderar en förvald etikett på transportlådan vid beställningstillfället, eller
- Kunden väljer bland tillgängliga fält och layoutinställningar via TechDirect eller arbetar med en kontrakteringsansvarig för att dokumentera och lägga till kundens tekniska krav i dokumentet med tekniska specifikationer.
- Kunden validerar riktighet och verifierar krav genom att godkänna detta i TechDirect.

Kundens ansvar:

Kunden ska:

- Tillhandahålla information för eget innehåll på leveransförpackningens etikett
- Godkänna all utformning innan överlämnande till produktion sker

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 tjänsten etikett på transportlådan:

- Andra aktiviteter än de som anges i denna servicebilaga.



Inventariemärkning

En etikett med tryckt information om datorn som service tag, modellnummer osv kommer att fästas på datorn. Kunder som väljer ett fast alternativ vid beställningstillfället får en tillgångstagg av Dell. Följande tillgångstagg kommer att vara tillgängliga för alla andra kunder:

- Grundläggande garanti – fält som inkluderas är: servicenummer, expresstjänstkod, beställningsnummer och Dells kontaktinformation för support
- ProSupport – fält som inkluderas är: servicenummer, expresstjänstkod, beställningsnummer och Dell ProSupport kontaktinformation
- ProSupport Plus – fält som inkluderas är: servicenummer, expresstjänstkod, beställningsnummer och kontaktinformation för Dell ProSupport Plus
- MAC-adress – fält som inkluderas är: servicenummer och MAC-adress
- Systeminformation – fält som inkluderas är: servicenummer, expresstjänstkod, modell, tillverkningsdatum, MAC-adress, processorhastighet, minne
- Beställningsinformation – fält som inkluderas är: servicenummer, expresstjänstkod, beställningsnummer, tillverkningsdatum
- Konfigurerbar flik – flik av begränsad storlek och med fältalternativ som kan specificeras av kunden
- Det kan hända att det finns ytterligare förkonfigurerade flikar tillgängliga. Din kontrakteringsansvarige kan informera dig om tillgänglighet.

BIOS-inställningar

BIOS-anpassning

BIOS-anpassning erbjuder kunden ett bekvämt och effektivt sätt att anpassa Dells standard-BIOS (Basic Input/Output Settings) på nya stödprodukter som omfattas allteftersom de produceras. Kunder som väljer ett fast alternativ vid beställningstillfället kan få BIOS-inställningar som är förvalda av Dell och följande procedurer, ansvar, krav och begränsningar gäller för övriga kunder.

Förfaranden som tjänsten omfattar samt Dells ansvarsområden

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

- Kunden väljer tillgängliga BIOS-inställningar via TechDirect eller arbetar med en kontrakteringsansvarig för att dokumentera och lägga till kundens tekniska krav i dokumentet med tekniska specifikationer.
- Kunden validerar riktighet och verifierar krav genom att godkänna detta i TechDirect.
- Dell utvecklar skript för att möjliggöra fabriksinställning av BIOS-anpassningarna.
- Processen för BIOS-anpassningarna testas under tillverkningsprocessen.

Kundens ansvar

- Testa och verifiera att de begärda BIOS-anpassningarna fungerar enligt kundens krav på den stödprodukt 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.



Krav för tjänsten:

- Vissa anpassade BIOS-inställningar finns inte på alla stödprodukter som omfattas. Kunden bör rådgöra med kontrakteringsansvarig eller Dells försäljningsrepresentant om möjligheten för särskilda inställningar per systemtyp. Tillgängliga BIOS-inställningar per systemtyp kan också granskas i självbetjäningsportalen TechDirect.

Följande ingår inte i tjänster för BIOS-inställningar:

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

Inventarierapportering

Standardtjänsten för inventarierapportering generar en fördefinierad rapport som innehåller system- och beställningsinformation.

Denna rapport tillhandahålls en gång om dagen då system levereras till kunden i Microsoft Excel-format (.XLS).

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

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

Tillägg för utbildningstjänster

Med denna tjänst ("utbildningstjänsten") kan kunden tillhandahålla Dell en uppsättning associerade programvaror och inställningar med operativsystemet ("utbildning"). Dell laddar sedan upp kundens utbildning på de stödprodukter som omfattas. Alternativt kan kunden välja att ha en allmän bild som sköts av Dell. Den allmänna bilden kommer att bestå av kundens valda version av Windows 10, drivrutiner som är specifika för det beställda systemet och även korrigeringsfiler kan användas. Tillgängliga version är begränsade till senare versioner och förändras över tid för att motsvara de senaste säkerhets- och funktionsuppdateringarna.



Kunden slutför, validerar och verifierar exportefterlevnad och avbildningskrav, såsom tillämpligt, genom att skicka in kundens specifikationer via Dells sida för uppladdning av avbildningsspecifikationer i TechDirect-portalen, eller via ett dokument med tekniska specifikationer på vissa platser, om så krävs av Dell. Kunden navigerar i TechDirect-portalen till Dell-sidan för avbildningsspecifikationer, där kunden ska tillhandahålla:

- kundens geografiska information; och
- avbildningskrav (t.ex. operativsystemsinformation, licensdetaljer etc.)

För kunder som inte väljer att använda den allmänna bilden.

När kunden har uppgett denna information öppnar kunden filöverföringsprogrammet via Dell TechDirect-portalen för att skicka in kundens avbildning. Kunden måste ta bilden i filformatet WIM med hjälp av Microsoft-verktyget "Deployment Image Servicing and Management" (DISM.exe). DISM går att ladda ner med Microsofts Windows Assessment and Deployment Kit (Windows ADK). Alternativt kan kunden skicka en ISO-fil som skapats med SCCM eller MDT. Dell förutsätter att bildens storlek är mindre än 20 gigabyte. Bilder som är större än 20 gigabyte kan kräva ytterligare eller alternativa tjänster, som är tillgängliga mot en extra avgift.

För att få åtkomst till vissa funktioner kan kunden behöva skapa en avbildning med hjälp av Dell ImageAssist. Dell laddar sedan upp kundens avbildning på de stödprodukter som omfattas. Med Dell ImageAssist kan kunden bygga en enda avbildning för flera plattformar som fungerar på de stödprodukter som omfattas. Kunden får tillgång till ImageAssist-verktyget för att lägga till kundens avbildning. Efter att ha lagt till kundens avbildning i ImageAssist, kan kunden ladda upp avbildningen genom att använda filöverföringsprogrammet som finns tillgängligt på Dells TechDirect-portal. Dell förutsätter att bildens storlek är mindre än 20 gigabyte. Bilder som är större än 20 gigabyte kan kräva ytterligare eller alternativa tjänster, som är tillgängliga mot en extra avgift.

Kunden säkerställer att varje avbild innehåller alla nödvändiga drivrutiner och, i förekommande fall, att det inte finns någon maskinvara i enhetshanteraren som inte stöds i den stödprodukt som omfattas. Dessutom kommer kunden att skapa, testa och verifiera att avbilden fungerar i enlighet med kundens behov i de stödprodukter som omfattas. Dell ansvarar inte för problem som uppstår från kundens programvara eller annat innehåll i avbilden, inklusive, men inte begränsat till, eventuella inkompatibla versioner, konflikter i enhetshanteraren eller säkerhetsproblem som uppstår efter det att Dell utför avbildningstjänsterna. Prestandaproblem med dina avbildningstjänster som inte behandlats av kunden innan avbildningstjänsterna utförs (t.ex. genom att testa och verifiera avbilden) kan kopieras på alla de omfattade stödprodukter som levereras till dig av Dell, och du fråntar allt ansvar från Dell för att avbilda igen, reparera, ge support eller på annat sätt åtgärda eventuella problem som orsakats av underlåtenhet att uppmärksamma sådana inkompatibla versioner, konflikter i enhetshanteraren eller andra prestandaproblem. Dessutom ansvarar Dell inte för eventuella problem som uppstår när det gäller funktionaliteten hos kundens programvara i kundens miljö. Kunden ska behålla en kopia av sådan avbild.

KUNDEN ÄR MEDVETEN OM OCH SAMTYCKER TILL ATT MED HÄNSYN TILL KARAKTÄREN AV DENNA AVBILDNINGSTJÄNST OCH ANVÄNDNINGEN AV VERKTYGET FÖR AVBILDNINGSUPPLADDNING SAMT, OM TILLÄMPLIGT, IMAGEASSIST-VERKTYG SOM ANVÄNDS FÖR ATT TILLHANDAHÅLLA AVBILDNINGSTJÄNSTEN, TILLHANDAHÅLLS DESSA VERKTYG "I BEFINTLIGT SKICK" OCH DELL LÄMNAR INGA GARANTIER OM KUNDENS AVBILDNINGAR ELLER KOMPATIBILITET MED NÅGON MILJÖ. KUNDEN ÄR ANSVARIG FÖR ALL VALIDERING OCH TESTNING AV AVBILDNINGSFILER. DELL ÅTAR SIG INGET ANSVAR FÖR FÖRLORAD KUNDDATA, INKLUSIVE UPPLADDADE PROGRAM, FILER, AVBILDNINGSKONFIGURATIONER OCH OPERATIVSYSTEMINSTÄLLNINGAR SOM KAN GÅ FÖRLORADE I VERKTYGET. DET ÄR KUNDENS ANSVAR ATT SÄKERHETSKOPIERA DATA ELLER PROGRAMVARA INNAN DEN ÖVERFÖRS TILL VERKTYGET OCH DET ÄR KUNDENS ANSVAR ATT SPARA AVBILDNINGSKONFIGURATIONEN.



En försening av inlämnandet av kundens specifikationer, information om exportefterlevnad eller avbild resulterar i en försening av Dells förmåga att utföra avbildningstjänsterna och av kundens mottagande av de stödprodukter som omfattas. Beställningen är föremål för uppsägning om kundens specifikationer, exportefterlevnaden eller avbilden (beroende på vad som är tillämpligt) inte tas emot av kunden inom den begärda tidsramen som meddelats av Dell.

YTTERLIGARE KUNDANSVAR FÖR AVBILDNINGSTJÄNSTER

- Ge Dell tillgång till och möjlighet att använda den information, data och de interna resurser som rimligen krävs för att leverera avbildningstjänsterna.
- Ge Dell de lokala administratörsrättigheter som krävs för att utföra avbildningstjänsterna och se till att domäninloggningen är aktiverad.
- Tillhandahålla alla de inloggnings-ID, lösenord, domänspecifikationer och personliga inställningar som krävs för att utföra avbildningstjänsten för varje slutanvändare.
- I händelse av att Dell får problem med att ladda programvara som tillhandahållits av kunden, kommer kunden att kontakta rätt hjälpresurser för programmet för att slutföra installationen.

Om en kund köper en tilläggsprograminstallation hjälper Dell till med installation av upp till tre (3) av vissa program eller ändrar det valda operativsystemets inställningar i samband med installation av nya Dell-system som stöds. Installation av program görs på plats, under driftsättning av nya tillgångar.

Tillägg för Dell-provisioneringstjänster

Ger kunden möjlighet att förinstallera sina systemhanteringsfiler, om de hanteras med Workspace ONE, i Dell-fabriken för att minska provisioneringstiden på kontorssidan.

Översikt av tjänst

Dell-provisionering hjälper kunden att konfigurera ett rent Windows™ 10-operativsystem med programvara från tredje part, samt inlämning av det provisioneringspaket som behövs för att installera kundinformation som tillhandahålls via Dells standardiserade fabriksprocess. Programvara från tredje part ger kunden möjlighet att automatiskt registrera tillgångar via en metod för att exportera program, uppdateringar och policyer till ett enda provisioneringspaket (PPKG) och de komponenter som behövs för att den fabriksbaserade provisioneringsprocessen ska minimera slutanvändarens driftavbrott och eliminera behovet av en stor mängd datatrafik från slutanvändarens plats.

Detta erbjudande gör det möjligt för system att skickas direkt till kundens slutanvändare och automatiskt registrera enheten i kundens tredjeparts programvaruvård för att leverera systemet i kundens miljö.

Dells ProDeploy-tjänster validerar och testar kundens provisioneringspaketfiler samt läser in dessa som en del av tillverkningsprocessen, vilket gör att kundens driftsatta innehåll kan tillämpas på kundens Dell-system som omfattas allt eftersom de tillverkas.



Förfaranden som tjänsten omfattar samt Dells ansvarsområden

Förfarandet för varje beställning av ProDeploy-tjänster som innefattar Dell-provisionering är som följer:

Projektstart

- Kontrakteringsansvarig samarbetar med kunden för att dokumentera och innefatta kundens tekniska krav genom TechDirect-portalen.
- Kunden validerar att informationen är korrekt och verifierar kraven genom att godkänna i TechDirect-portalen.
- Kunden granskar, godkänner och returnerar formuläret för exportefterlevnad till Dell vilket intygar att provisioneringspaketet som skickats från kunden kan exporteras av Dell utanför det land där provisioneringspaketet skickas till Dell. Exportcertifieringen krävs vid inledande konfiguration av ProDeploy-projektet.
- Kunden ger provisioneringspaketet till Dell. Provisioneringspaketet skickas till Dell via filöverföringsprogrammet som finns i TechDirect-portalen.

Projektutveckling

- I tillämpliga fall utvecklar ingenjören för ProDeploy-tjänsten själva ProDeploy-projektet i syfte att möjliggöra fabriksinläsning av kundens provisioneringspaket med deras förvalda OS-alternativ Windows 10 (enligt ovan) och för att konfigurera de anpassningar av ProDeploy-tjänsten som kunden begärt.
- Provisioneringspaketet valideras och testas som en del av Dells tillverkningsprocesser, vilket garanterar att kundens provisioneringspaket läses in korrekt under det inledande systembygget i tillverkningen.

Projektslutförande

- Tillverkningsprocesserna garanterar att kundens provisioneringspaket installeras så som det skickades till Dell.
- Projektet släpps för beställning.

Kundens ansvar.

Innan ett provisioneringspaket skickas in till Dell ska kunden:

- Behålla en kopia av sådant provisioneringspaket och eventuella kunddata eller -program som användes i samband med utveckling och inlämning av provisioneringspaketet. **DELL HAR INTE NÅGOT ANSVAR FÖR FÖRLUST ELLER ÅTERHÄMTNING AV DATA ELLER PROGRAM PÅ NÅGOT PROVISIONERINGSPAKET ELLER NÅGON MASKINVARUPLATTFORM SOM OMFATTAS.**
- Använd provisioneringsskonsolen från tredje part för att skapa, testa och verifiera att provisioneringsspaketet fungerar i enlighet med kundens behov på de maskinvaruplattformar som omfattas som kommer att köpas. Dell har inte något ansvar för tillgängligheten eller prestandan för provisioneringskonsolen från tredje part, och separata villkor från utgivaren av provisioneringsprogramvaran från tredje part reglerar kundens skyldigheter och rättigheter i förhållande till provisioneringskonsolen från tredje part.
- Säkerställ att varje provisioneringspaket innehåller alla de program och policyer som krävs
- Säkerställ att provisioneringspaketet inte innehåller personligt identifierbar information.



- I tillämpliga fall ska kunden slutföra, validera korrektheten och verifiera kraven genom att godkänna och returnera dokumentet med tekniska specifikationer till Dell.
- Se till att kunden har rätt licens från utgivaren av den tillämpliga provisioneringsprogramvaran från tredje part för att komma åt och använda tjänsterna och provisioneringskonsolen och programvaran från tredje part
- Säkerställ att all programvara i provisioneringspaketet har licensierats
- Se till att konsolen har konfigurerats för att registrera system automatiskt
- Kunden ger provisioneringspaketet till Dell. Provisioneringspaketet skickas till Dell via filöverföringsprogram.

Krav för tjänsten:

- Provisioneringspaketet måste skapas med provisioneringskonsolen från tredje part. Andra verktyg får inte användas för denna process.
- Dell-provisionering av ProDeploy finns endast tillgängligt för vissa operativsystem från tredje part, vilket bestäms av Dell. Stäm av med kontrakteringsansvarig om vilka operativsystem och versioner av dessa som stöds.
- Provisioneringspaketet måste valideras på maskinvaruplattformar som omfattas för de konfigurationer som kommer att köpas. Om kunden inte har tillgång till den specificerade stödda plattformen/konfigurationen av maskinvaran som omfattas måste kunden köpa ett utvecklingsystem som ska användas för att bygga och testa det tillämpliga provisioneringspaketet.

Följande ingår inte i Dell-provisionering:

- Tillhandahållande eller licensiering av någon programvara från tredje part, operativsystem eller andra komponenter som finns i ett provisioneringspaket
- Fysisk installation av maskin- eller programvara som inte är relaterad till Dell-provisionering.
- Skapa ett provisioneringspaket.
- Felsökning och teknisk support för skapandet av ett provisioneringspaket.
- Test av kundspecifik program- eller maskinvara för kompatibilitet med provisioneringspaketet.
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna servicebilaga.



Bilaga B

Tjänsten ProDeploy

Avbildning

Med statisk bildåtergivning ("avbildningstjänsten") kan kunden tillhandahålla Dell en uppsättning associerade programvaror och inställningar med operativsystemet ("avbildning"). Dell laddar sedan upp kundens avbildning på de stödprodukter som omfattas. Alternativt kan kunden välja att ha en allmän bild som sköts av Dell. Den allmänna bilden kommer att bestå av kundens valda version av Windows 10, drivrutiner som är specifika för det beställda systemet och även korrigeringsfiler kan användas. Tillgängliga version är begränsade till senare versioner och förändras över tid för att motsvara de senaste säkerhets- och funktionsuppdateringarna.

Kunden slutför, validerar och verifierar exportefterlevnad och avbildningskrav, såsom tillämpligt, genom att skicka in kundens specifikationer via Dells sida för uppladdning av avbildningsspecifikationer i TechDirect-portalen, eller via ett dokument med tekniska specifikationer på vissa platser, om så krävs av Dell. Kunden navigerar i TechDirect-portalen till sidan för avbildningsspecifikationer, där kunden ska tillhandahålla:

- kundens geografiska information; och
- avbildningskrav (t.ex. operativsystemsinformation, licensdetaljer etc.)

För kunder som inte väljer att använda den allmänna bilden.

När kunden har uppgett denna information öppnar kunden filöverföringsprogrammet via Dell TechDirect-portalen för att skicka in kundens avbildning. Kunden måste ta bilden i filformatet WIM med hjälp av Microsoft-verktyget "Deployment Image Servicing and Management" (DISM.exe). DISM går att ladda ner med Microsofts Windows Assessment and Deployment Kit (Windows ADK). Alternativt kan kunden skicka in en GHO- eller GHS-fil som tagits med Symantec Ghost eller en ISO som har skapats med SCCM eller MDT. Dell förutsätter att bildens storlek är mindre än 20 gigabyte. Bilder som är större än 20 gigabyte kan kräva ytterligare eller alternativa tjänster, som är tillgängliga mot en extra avgift.

För att få åtkomst till vissa funktioner kan kunden behöva skapa en avbildning med hjälp av Dell ImageAssist. Dell laddar sedan upp kundens avbildning på de stödprodukter som omfattas. Med Dell ImageAssist kan kunden bygga en enda avbildning för flera plattformar som fungerar på de stödprodukter som omfattas. Kunden får tillgång till ImageAssist-verktyget för att lägga till kundens avbildning. Efter att ha lagt till kundens avbildning i ImageAssist, kan kunden ladda upp avbildningen genom att använda filöverföringsprogrammet som finns tillgängligt på Dells TechDirect-portal. Dell förutsätter att bildens storlek är mindre än 20 gigabyte. Bilder som är större än 20 gigabyte kan kräva ytterligare eller alternativa tjänster, som är tillgängliga mot en extra avgift.

Kunden säkerställer att varje avbild innehåller alla nödvändiga drivrutiner och, i förekommande fall, att det inte finns någon maskinvara i enhetshanteraren som inte stöds i den stödprodukt som omfattas. Dessutom kommer kunden att skapa, testa och verifiera att avbilden fungerar i enlighet med kundens behov i de stödprodukter som omfattas. Dell ansvarar inte för problem som uppstår från kundens programvara eller annat innehåll i avbilden, inklusive, men inte begränsat till, eventuella inkompatibla versioner, konflikter i enhetshanteraren eller säkerhetsproblem som uppstår efter det att Dell utför avbildningstjänsterna. Prestandaproblem med dina avbildningstjänster som inte behandlats av kunden innan avbildningstjänsterna utförs (t.ex. genom att testa och verifiera avbilden) kan kopieras på alla de omfattade stödprodukter som levereras till dig av Dell, och du fråntar allt ansvar från Dell för att avbilda igen, reparera, ge support eller på annat sätt åtgärda eventuella problem som orsakats av underlåtenhet att uppmärksamma sådana inkompatibla versioner, konflikter i enhetshanteraren eller andra prestandaproblem. Dessutom ansvarar Dell inte för eventuella problem som uppstår när det gäller funktionaliteten hos kundens programvara i kundens miljö. Kunden ska behålla en kopia av sådan avbild.



KUNDEN ÄR MEDVETEN OM OCH SAMTYCKER TILL ATT MED HÄNSYN TILL KARAKTÄREN AV DENNA AVBILDNINGSTJÄNST OCH ANVÄNDNING AV VERKTYGET FÖR AVBILDNINGSSUPPLADDNING. SAMT, OM TILLÄMPLIGT, IMAGEASSIST-VERKTYGET SOM ANVÄNDS FÖR ATT TILLHANDAHÅLLA AVBILDNINGSTJÄNSTEN, TILLHANDAHÅLLS DESSA VERKTYG "I BEFINTLIGT SKICK" OCH DELL LÄMNAR INGA GARANTIER OM KUNDENS AVBILDNINGAR ELLER KOMPATIBILITET MED NÅGON MILJÖ. KUNDEN ÄR ANSVARIG FÖR ALL VALIDERING OCH TESTNING AV AVBILDNINGSFILER. DELL ÅTAR SIG INGET ANSVAR FÖR FÖRLORAD KUNDDATA, INKLUSIVE UPPLADDADE PROGRAM, FILER, AVBILDNINGSKONFIGURATIONER OCH OPERATIVSYSTEMINSTÄLLNINGAR SOM KAN GÅ FÖRLORADE I VERKTYGET. DET ÄR KUNDENS ANSVAR ATT SÄKERHETSKOPIERA DATA ELLER PROGRAMVARA INNAN DEN ÖVERFÖRS TILL VERKTYGET OCH DET ÄR KUNDENS ANSVAR ATT SPARA AVBILDNINGSKONFIGURATIONEN.

En försening av inlämnandet av kundens specifikationer, information om exportefterlevnad eller avbild resulterar i en försening av Dells förmåga att utföra avbildningstjänsterna och av kundens mottagande av de stödprodukter som omfattas. Beställningen är föremål för uppsägning om kundens specifikationer, exportefterlevnaden eller avbilden (beroende på vad som är tillämpligt) inte tas emot av kunden inom den begärda tidsramen som meddelats av Dell.

YTTERLIGARE KUNDANSVAR FÖR AVBILDNINGSTJÄNSTER

- Ge Dell tillgång till och möjlighet att använda den information, data och de interna resurser som rimligen krävs för att leverera avbildningstjänsterna.
- Ge Dell de lokala administratörsrättigheter som krävs för att utföra avbildningstjänsterna och se till att domäninloggningen är aktiverad.
- Tillhandahålla alla de inloggnings-ID, lösenord, domänspecifikationer och personliga inställningar som krävs för att utföra avbildningstjänsten för varje slutanvändare.
- I händelse av att Dell får problem med att ladda programvara som tillhandahållits av kunden, kommer kunden att kontakta rätt hjälpresurser för programmet för att slutföra installationen.

Provisionering

Ger kunderna möjlighet att förinstallera sina systemhanteringsfiler i Dell-fabriken för att minska provisioneringstiden på kontorsidan.

Översikt av tjänst

Dell-provisionering hjälper kunden att konfigurera ett rent Windows™ 10-operativsystem med programvara från tredje part, samt inlämning av det provisioneringspaket som behövs för att installera kundinformation som tillhandahålls via Dells standardiserade fabriksprocess. Programvara från tredje part ger kunden möjlighet att automatiskt registrera tillgångar via en metod för att exportera program, uppdateringar och policyer till ett enda provisioneringspaket (PPKG) och de komponenter som behövs för att den fabriksbaserade provisioneringsprocessen ska minimera slutanvändarens driftavbrott och eliminera behovet av en stor mängd datatrafik från slutanvändarens plats.

Detta erbjudande gör det möjligt för system att skickas direkt till kundens slutanvändare och automatiskt registrera enheten i kundens tredjeparts programvaruvärd för att leverera systemet i kundens miljö.



Dells ProDeploy-processer validerar och testar kundens provisioneringspaketfiler samt läser in dessa som en del av tillverkningsprocessen, vilket gör att kundens driftsatta innehåll kan tillämpas på kundens Dell-system som omfattas allt eftersom de tillverkas.

Förfaranden som tjänsten omfattar samt Dells ansvarsområden

Förfarandet för varje ProDeploy-projekt som innefattar provisionering är som följer:

Projektstart

- Kontrakteringsansvarig för ProDeploy samarbetar med kunden för att dokumentera och innefatta kundens tekniska krav genom TechDirect-portalerna.
- Kunden validerar att informationen är korrekt och verifierar kraven genom att godkänna projektet i TechDirect-portalerna.
- Kunden granskar, godkänner och returnerar formuläret för exportefterlevnad till Dell vilket intygar att provisioneringspaketet som skickats från kunden kan exporteras av Dell utanför det land där provisioneringspaketet skickas till Dell. Exportcertifieringen krävs vid inledande konfiguration av ProDeploy-projektet.
- Kunden ger provisioneringspaketet till Dell. Provisioneringspaketet skickas till Dell via filöverföringsprogram.

Projektutveckling

- I tillämpliga fall utvecklar ingenjören för ProDeploy själva ProDeploy-projektet i syfte att möjliggöra fabriksinläsning av kundens provisioneringspaket med deras förvalda OS-alternativ Windows 10 (enligt ovan) och för att konfigurera de anpassningar av CS som kunden begärt.
- Provisioneringspaketet valideras och testas som en del av Dells tillverkningsprocesser, vilket garanterar att kundens provisioneringspaket läses in korrekt under det inledande systembygget i tillverkningen.

Projektslutförande

- Tillverkningsprocesserna garanterar att kundens provisioneringspaket installeras så som det skickades till Dell.
- Projektet släpps för beställning.

Kundens ansvar.

Innan ett provisioneringspaket skickas in till Dell ska kunden:

- Behålla en kopia av sådant provisioneringspaket och eventuella kunddata eller -program som användes i samband med utveckling och inlämning av provisioneringspaketet. **DELL HAR INTE NÅGOT ANSVAR FÖR FÖRLUST ELLER ÅTERHÄMTNING AV DATA ELLER PROGRAM PÅ NÅGOT PROVISIONERINGSPAKET ELLER NÅGON MASKINVARUPLATTFORM SOM OMFATTAS.**
- Använd provisioneringsskonsolen från tredje part för att skapa, testa och verifiera att provisioneringsspaketet fungerar i enlighet med kundens behov på de maskinvaruplattformar som omfattas som kommer att köpas. Dell har inte något ansvar för tillgängligheten eller



prestandan för provisioneringskonsolen från tredje part, och separata villkor från utgivaren av provisioneringsprogramvaran från tredje part reglerar kundens skyldigheter och rättigheter i förhållande till provisioneringskonsolen från tredje part.

- Säkerställ att varje provisioneringspaket innehåller alla de program och policyer som krävs
- Säkerställ att provisioneringspaketet inte innehåller personligt identifierbar information.
- Om tillämpligt validerar kunden korrektheten och verifierar kraven genom att godkänna projektet i TechDirect-portalen.
- Se till att kunden har rätt licens från utgivaren av den tillämpliga provisioneringsprogramvaran från tredje part för att komma åt och använda tjänsterna och provisioneringskonsolen och programvaran från tredje part
- Säkerställ att all programvara i provisioneringspaketet har licensierats
- Se till att konsolen har konfigurerats för att registrera system automatiskt
- Kunden ger provisioneringspaketet till Dell. Provisioneringspaketet skickas till Dell via filöverföringsprogram.

Krav för tjänsten:

- Provisioneringspaket måste skapas med provisioneringskonsolen från tredje part. Andra verktyg får inte användas för denna process.
- Dell-provisionering finns endast tillgängligt för vissa operativsystem från tredje part, vilket bestäms av Dell. Stäm av med kontrakteringsansvarig om vilka operativsystem och versioner av dessa som stöds.
- Provisioneringspaket måste valideras på maskinvaruplattformar som omfattas för de konfigurationer som kommer att köpas. Om kunden inte har tillgång till den specificerade stödda plattformen/konfigurationen av maskinvaran som omfattas måste kunden köpa ett utvecklingsystem som ska användas för att bygga och testa det tillämpliga provisioneringspaketet.

Följande ingår inte i Dell-provisionering:

- Tillhandahållande eller licensiering av någon programvara från tredje part, operativsystem eller andra komponenter som finns i ett provisioneringspaket
- Fysisk installation av maskin- eller programvara som inte är relaterad till provisionering av konfigurationstjänsten.
- Skapa ett provisioneringspaket.
- Felsökning och teknisk support för skapandet av ett provisioneringspaket.
- Test av kundspecifik program- eller maskinvara för kompatibilitet med provisioneringspaketet.
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna servicebilaga.

Installation på plats

Denna tjänst tillhandahåller installation på plats av en ny stödprodukt som omfattas av Dell och borttagning av en existerande lokal dator ("tjänsten installation på plats" eller "tjänsterna installation på plats") såsom det är mera specifikt angivet i denna servicebeskrivning.



Platsundersökning

Kunden ansvarar för att samla in viktig plats- och planeringsinformation för alla kundens implementeringsplatser, samt för att tillhandahålla Dell denna information innan service på plats påbörjas. Dell kommer att lämna uppgifter till leverantören som en del av utbyggnadsplanen.

Utbyggnadsplan och schema

Utbyggnadsplanen kommer att inkludera, om tillämpligt:

- Platsundersökning och beredskap
- Utplaceringsschema
- Arbetsinstruktioner för konfigurering och installation av de omfattade stödprodukterna på plats.

Utplaceringsschemat kommer att distribueras av kunden till slutanvändare före den schemalagda installationen av de stödprodukter som omfattas. Kunden ska genast informera Dell om eventuella konflikter för att låsa schemat före de schemalagda installationsdatumen. Denna service är tillgänglig för kunden 24x7, med beaktande av kundens efterlevnad av alla villkor i denna servicebeskrivning samt kundens och Dells gemensamma överenskommelse vid slutförandet av implementeringsplaneringssamtal och andra åtgärder före implementering.

Funktioner för tjänsten installation på plats

Installation av stödprodukter som omfattas: CPU-enheter (stationära och bärbara datorer) & skärm

- Packa upp de nya produkterna som omfattas från transportlådorna och inspektera komponenterna för eventuella skador
- Flytta den nya utrustningen från den centrala platsen till slutanvändarens skrivbord
- Organisera komponenterna av de produkter som omfattas och kringutrustning (t.ex. tangentbord, nätaggregat och möss) för utplacering
- Anslut de nätverkskablar som har blivit tillhandahållna och certifierade av kunden i de nya produkter som omfattas
- Anslut alla strömkablar till eluttag
- Anslut nätverkskablar till befintliga kundcertifierade nätverksuttag
- Starta de nya produkterna som omfattas och verifiera nätverksanslutning för kundens nätverksanslutna enheter
- Genomför en grundläggande domänanslutning med hjälp av Windows eget gränssnitt
- Datorer kan anslutas till standarddatorcontainern i Active Directory på begäran
- Logga in på den nya stödprodukten som omfattas med hjälp av användar-ID och lösenord som kunden tillhandahåller
- Om tillämpligt, konfigurera IP-adressen
- Fördela nätverksskrivare till varje ny stödprodukt som omfattas
- Anslut och installera fysiskt ansluten extern kringutrustning till dockningsstationen som tillhör den stödprodukt eller de stödprodukter som omfattas. När så krävs kommer Dell att läsa in drivrutiner som kunden tillhandahållit och skriva ut en testsida eller utföra ett enkelt test för att kontrollera att enheterna fungerar. Till exempel att ansluta två bildskärmar till en produkt som omfattas eller till dockningsstationen för den stödprodukten.



Avinstallation av äldre system (CPU och skärmar)

- Koppla ifrån hårdvarukomponenter, nätverkskabel och strömsladd för kundens system som blir ersatt av stödprodukter som omfattas (de "Äldre systemen")
- Packa ner det äldre systemets komponenter med hjälp emballagematerial från de nya produkterna som omfattas eller annat emballage som kunden tillhandahåller
- Flytta det äldre systemet till en förvaringsplats som kunden anvisar i samma byggnad som driftsättningen sker
- Flytta alla kartonger, förpackningsmaterial och skräp till ett avfallsområde i byggnaden där driftsättningen tillhandahålls och städa installationsområdet ordentligt så att det återställs till sitt ursprungliga skick

Krav för tjänsten

För att slutföra den här tjänsten krävs följande:

- Alla system i en beställning kommer att bli planerade tillsammans som en del av en enstaka händelse. I regel kommer beställningar på 10 eller färre att bli schemalagda för samma tid/dag
- Om flera datorer ska installeras kommer en tekniker att installera flera datorer samtidigt i de fall detta är möjligt.
- Täckningen för installation på plats är begränsad till platser som är enkla att komma åt med fordon, eller utan att behöva använda sig av specialverktyg eller särskild utrustning
- Avinstallation av äldre system kräver en parallell installation av en ny klient
- Nya stödprodukter som omfattas ska placeras inom samma byggnad som de ska installeras i

Tjänster som inte ingår

- Datamigreringstjänster
- Installation av programvara eller inställningstjänster
- Transport av system mellan platser eller någon annan typ av logistiska tjänster
- Avlägsning utanför anläggningen och/eller återvinning av gamla enheter
- Kommer inte att ansluta till specifika organisationsenheter inom Active Directory, datorerna ansluts istället till standarddatorcontainern
- Kommer inte att tillhandahålla eller köra anpassade skript för att ansluta till domänen
- Kommer inte att felsöka fel som associeras med Windows egna domänanslutningsprocess
- Kommer inte att konfigurera Active Directory
- Installation av fler än 2 skärmar
- Installation av en skärm på en skärmarm, och/eller av skärmarm
- För att montera hårdvara på ytor eller kringutrustning krävs verktyg eller flera tekniker som samarbetar
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna servicebilaga.



Kundens ansvar

Det kommer att vara kundens ansvar att:

- 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
- Förbereda alla arbetsområden och slutanvändarens skrivbord för installation på plats, före den planerade starten av tjänsten. Detta inkluderar tillgång till systemen, extern kringutrustning, ström och nätverksanslutning
- Innan teknikerna anländer på plats ska du skapa ett domänkonto och datorobjekt (om så krävs innan du ansluter datorn till domänen) med AD för att aktivera domänanslutning innan schemalagt driftsättningsdatum.
- Tillhandahåll inloggningsuppgifter för domänkontot som en tekniker kan använda på plats, med tillräcklig behörighet för att ansluta en dator till standarddatorcontainern i Active Directory
- 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

Ytterligare villkor

- 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.
- Förseningar som beror på kunden och som förhindrar installationen 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.
- Av säkerhetsskäl kommer Dell inte att föra in USB/externa medier i kundens miljö. Om USB-enheter/externa enheter krävs för att få åtkomst till det verktyg för migrering av data som används av Dell måste kunden tillhandahålla dessa. Ytterligare avgifter kommer att tas ut via ändringshanteringsprocessen, om detta anses vara berättigat.

Tillägg för applikationsinstallation

Om en kund köper en tilläggsprograminstallation hjälper Dell till med installation av upp till tre (3) av vissa program eller ändrar det valda operativsystemets inställningar i samband med installation av nya Dell-system som stöds. Installation av program görs på plats, under driftsättning av nya tillgångar.



Projektstart

Om tillämpligt, samarbetar Dell med kunden för att dokumentera och innefatta kundens tekniska krav genom TechDirect-portalen. Om tillämpligt validerar kunden noggrannheten och verifierar krav genom att granska och godkänna specifikationerna i TechDirect-portalen.

Projektslutförande

Installation av klientprogram görs genom manuellt skript, USB eller CD/DVD som tillhandahålls av kunden,

3 misslyckade försök att installera programmet med hjälp av kundens tekniska krav

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 programvaran och inställningarna i operativsystemet fungerar enligt kundens krav på de omfattade maskinvaruplattformar som kommer att köpas.
- Om tillämpligt, slutföra, validera noggrannhet och verifiera krav genom att granska och godkänna med hjälp av TechDirect-portalen.
- 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 kan utnyttja kundens nätverk för att utföra tjänsterna om så krävs för installation av programmet
- 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 ska anslutas till ett lokalt nätverk (LAN) och ha tillgång till Internet via Internet Explorer 5.0 eller högre.
- Nätverksinfrastrukturen ska vara stabil på samtliga av kundens platser.

Begränsningar av tjänsten

Operativsystem för stationär eller bärbar dator är Microsoft XP, Vista, Windows 7 eller Windows 8, Windows 10

Operativsystemet är förhandsladdat eller redan installerat.

Dell ska inte hållas ansvarigt för fel under installationsprocessen eller fel som inträffar under installationen

Ska köpas tillsammans med ProDeploy eller ProDeploy Plus

Program måste levereras tillsammans med installationstjänster på plats och oanvänd programinstallation kan inte återköpas, lämnas tillbaka eller överföras.

Valfritt tillägg för borttagning av installationsförpackning

Om en kund köper tillägget borttagning av förpackningsmaterial till annan plats kommer Dell att ta bort förpackningar och material använt för system och tillbehör som installeras. Det innefattar inte borttagning av system som ersätts ("äldre system"). Tjänsten måste levereras tillsammans med tjänsten installation på plats



Tillägg för slutanvändarplanering

Om en kund köper ett tillägg för slutanvändarplanering kommer Dell bistå kunden med samordningen mellan den enskilda person som tar emot en ny dator (slutanvändare) och den tekniker på plats som ansvarar för att utföra installationen.

Dells ansvar

- Dell kommer att utarbeta ett schema för varje slutanvändare per dag och plats för den schemalagda installationen, baserat på, och införlivat i, den överenskomna driftsättningsplanen.
- Dell kommer att be varje slutanvändare att kommunicera via e-post, meddela det schemalagda datumet, samt skicka e-postpåminnelser om den kommande driftsättningen. Dell kommer att skicka upp till 5 meddelanden, i enlighet med driftsättningsplanen.
- Dell kommer att 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 alla 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.
- Tillhandahålla kontaktuppgifter för slutanvändare, inklusive men inte begränsat till, namn, telefonnummer och e-postadress. Dessa uppgifter ska anges i den medföljande Excel-mallen.
- Meddela sina slutanvändare att Dell-representanter kommer att ta kontakt för att planera driftsättningen innan installationerna kan planeras.
- 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.

Ytterligare bestämmelser

- Ett slutanvändarschema kommer att betraktas som slutgiltigt 8 dagar före den schemalagda dagen.
- En ombokningsbegäran som görs mindre än 7 dagar i förväg kan medföra en extra avgift om Dell inte lyckas införliva ändringen i driftsättningsplanen.
- En ombokningsbegäran som görs mindre än 5 dagar i förväg kanske inte kan infrias.
- En extra avgift 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 fullbordat 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.



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, installationstekniker är inte ansvariga för att upprätthålla eller uppdatera scheman
- Andra aktiviteter än de som specifikt anges i denna servicebilaga.



Bilaga C

Tjänsten ProDeploy Plus

Connected Configuration

Översikt av tjänst

Tjänsten Dell Connected Configuration ger möjlighet att placera en instans av kundens programvara 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 Dell-anläggningar, som annars bara skulle kunna utföras när systemet har levererats till kunden och anslutits till dennes nätverk.

Förfaranden som tjänsten omfattar samt Dells ansvarsområden

Tjänsten Connected Configuration fungerar tillsammans med andra tjänster som stöds i denna servicebeskrivning. Kundens driftsättningslösning kommer att skötas av ett Dell Configuration Center och anslutas till kundnätverket 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, inklusive, men inte begränsat till, kryptering, andra säkerhets- och åtkomstfunktioner, rollbaserad administration, Active Directory-upptäckter och andra nätverks-, databas- och säkerhetskfigurationer. 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 driftsättningstid per enhet och det maximala antalet enheter som kan driftsättas samtidigt.

Driftsättningslösningen kan fastställas med hjälp av kundens fysiska maskinvara eller som en virtuell dator. Lösningen med fysisk maskinvara gör det lättare för kunden att tillhandahålla sin driftsättningslösning och få relaterad kundägd maskinvara integrerad i Dell Configuration Center. Den virtuella datorlösningen 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 stödda tjänster som kunden väljer kommer att utföras under tillverkningsprocessen och är inte inkluderade i Connected Configuration-tjänsten.

Kunden ska försvara, friskriva från ansvar och hålla Dell fria från eventuella krav eller åtgärder som uppstår på grund av kundens agerande gällande konfigurationen av Dell-systemen med hjälp av den säkra anslutningen och tjänsten Connected Configuration, eller alla underlåtanden av kunden att efterleva de villkor och det kundansvar som anges i denna servicebeskrivning. 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 säkerhetsshot som har blivit infört av kunden in i Dells, eller någon tredje parts, fysiska tillgångar eller IT-miljö.



Ytterligare bestämmelser

Tjänsten kan utföras utanför det land som kunden och/eller Dell befinner sig i. Emellanåt, och i enlighet med villkoren i det avtal som upprättats mellan Dell och kunden, kan Dell välja att utföra tjänsten på en annan plats och/eller via en annan part. Detta förutsätter dock att Dell fortsätter vara ansvarig för tillhandahållandet av tjänsten till kunden. Om något av de volymetriska antaganden som används av Dell och kunden vid bedömningen av ett Connected Configuration-projekt ligger väsentligt utanför de fastställda kraven för att fullborda utförandet av tjänsten (inklusive kundens prognostiserade enhetsvolym, genomsnittlig driftsättningstid per enhet, maximalt antal enheter som kan driftsättas samtidigt med hjälp av kundens driftsättningslösning och/eller konfigurationsfaktorer som kräver extra tid för uppgiften), kan Dell justera prissättningen och kapaciteten för beställningsslutförande för att återspegla sådana förändringar.

Kunden bekräftar och accepterar att kunden är dataansvarig och dataexportören av all data som finns i fysisk maskinvara, 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 ("kundprogramvara") 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 databehandlaren för kunden nedan i sitt utförande av tjänsterna. Kunden bekräftar och samtycker att kunden är ansvarig att följa de tillämpade personuppgiftslagarna i vardera land, och som dataansvarig och dataexportör, och att Dell som databehandlare är ansvarig för att följa de tillämpade personuppgiftslagarna i vardera land. Kunden kommer att hålla Dell skadeslös för alla eventuella överträdelser av kundens skyldigheter med avseende på överensstämmelse med tillämpliga lagar för datasekretess i respektive land, och för underlåtanden att utföra sina skyldigheter i enlighet med alla tillämpliga bestämmelser såsom angivet i kundens avtal om att införskaffa de tjänster och produkter som omfattas i Dell System och Services. Dell ska inte vara skyldig att tillhandahålla tjänsterna vid eventuella överträdelser från kundens sida såsom angivet i kundens avtal, och Dell ska inte hållas ansvarig för skador som orsakas av kundens överträdelser. Alternativt kan kunden ådra sig extra avgifter och utgifter för extra tid eller material, förlust eller skador som har åsamkats Dell eller dess leverantör. Kunden kommer omedelbart att meddela Dell och arbeta med Dell i god tro för att lösa alla relaterade angelägenheter i de fall det skulle påträffas några oaktasamheter, fel, brister eller andra problem i samband med dennes efterlevnad av sina skyldigheter enligt gällande lag om dataskydd och eventuella relaterade bestämmelser som ingår i avtalet.

Tjänster som inte ingår

Följande aktiviteter ingår inte i tjänsten:

- Skapande av Dell av någon aktivitetssekvens, avbild eller annat kundinnehåll ("kundinnehåll") på uppdrag av kunden;
- Support och underhåll för kundens driftsättningslösning och -programvara från Dell, dock under förutsättning att kundens driftsättningslösning har ett aktivt support- eller underhållskontrakt med Dell kommer att underhållas av Dell i enlighet med sådant aktivt support- eller underhållskontrakt;
- Datamigreringstjänster;
- Utveckling av immateriell egendom som skapats enbart och specifikt för kunden;
- Förbestämmelser av klientens systemdata;
- Lösningar på problem eller fel som uppstår i klientens driftsättningslösning; och
- någon annan aktivitet än det som har blivit angivet i denna servicebeskrivning.

Den här servicebeskrivning ger inte kunden garantier som är utöver de garantier som tillhandahålls enligt villkoren i ditt huvudstandardavtal eller detta avtal, som tillämpligt.



Kundansvar gällande Connected Configuration samt tekniska krav

Kunden måste uppfylla eller överstiga följande krav och ansvar för att köpa, aktivera och använda tjänstelösningen för den fysiska maskinvaran eller den virtuella datorn. 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.

I händelse av att en "kund-slutanvändare" använder sig av en tredje part (t.ex. entreprenörer, ombud, systemintegratorer och/eller kanalpartners), syftar "kundpartner" till den tredje part som används av kund-slutanvändaren ("kund-slutanvändare").

- Kundpartners ansvar (om tillämpligt):
 - Skriftligen meddela kund-slutanvändaren det kundansvar 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.
- Kontakterna måste ha kunskap om de infrastrukturkomponenter som ska tas i beaktande 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-projektledare.
 - 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 maskinvara och/eller programvara 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-tjänsterna kommer att implementeras, inklusive: kundens maskinvara och/eller kundens programvara och/eller allt kundinnehåll.
- Kunden är ansvarig för allt underhåll, säkerhet, hantering, övervakning och support för kundprogramvaran och/eller maskinvaran, och kunden accepterar att support- och underhållsrelaterade problem förknippade med kundprogramvaran och/eller maskinvaran fråntar Dell skyldigheten att utföra tjänsten tills sådana support- eller underhållsrelaterade problem är lösta.
- Kunden kommer att implementera och upprätthålla ett säkert nätverk mellan kundnätverket och varje Dell Configuration Center. Den säkra nätverksanslutningen måste uppfylla (eller överskrida) Dell VPN-säkerhetskrav.
- 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 att upprätta en PXE Boot-miljö och validera de klientmaskinvaruplattformar som ska köpas. Klientmaskinvaruplattformar som saknar en nätverksport (RJ-45) i systemet måste validera PXE med hjälp av en USB Type-C/Thunderbolt-to-Network-dongel. Stöd för plattform/nätverksadapter bör verifieras med din Configuration Services-projektledare.



- 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 Kundens uppgiftssekvens och arbetsanvisningar måste innehålla en "Slutfört-skärmbild" driftsättningsanvisningar 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.
- Kunder som tillhandahåller en virtuell instans av driftsättningslösningen måste uppfylla kraven för Dell Connected Configuration VM (t.ex. VM-hårddiskstorlek, minnesstorlek, CPU-kärnor, VHD-exportformat).
- Kunder som har tillhandahållit fysiska infrastruktur tillgångar för klientsystemets driftsättning, t.ex. server, brandvägg/vpn-slutpunkt, nätverksswitch, behåller all fast programvara och maskinvara i 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 programvara. 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 infrastruktur tillgångar kommer att anskaffa, konfigurera och hantera nödvändig maskinvara för tjänsterna enligt följande:
 - Maskinvara kommer att kunna rackmonteras
 - Upp till 4U rackutrymme kan användas
- Kundändringar av specifikationerna för driftsättning under tillhandahållandet av tjänsten kan försena eller förhindra Dells utförande av tjänsten. Om kunden avser att utföra ändringar i dennes driftsättnings-specifikationer måste kunden informera Dell Project Manager och medge eventuell ytterligare period för slutförande av beställning för att begränsa störning av tjänsten.

Datamigrering

Översikt av tjänst

Denna tjänst tillhandahåller migrering på plats av upp till 100 gigabyte (GB) av data, från en existerande lokal dator, till en ny Dell-produkt som omfattas ("datamigreringstjänsten" eller "datamigreringstjänster") såsom mer specifikt angivet i denna servicebilaga. Denna tjänst levereras under och i koordination med en ny systeminstallationsprocess.



Funktioner för datamigreringstjänst

- Inhämta användardata och inställningar från vart och ett av kundens system som blir ersatta av stödprodukter som omfattas ("äldre systemen") baserat på de krav som definieras i denna platsundersökning;
- 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 av migreringen

Krav för tjänsten

- Datamigreringstjänsten måste levereras tillsammans med tjänsten installation på plats
- Datamigreringstjänsten kommer att utföras av Dell med datamigreringsverktyget och de motsvarande resurserna på Dells TechDirect-portal.
- Planeringen av migreringen och installationstjänsterna måste vara koordinerade inom samma omfattning av projektet och, där det är möjligt, använda samma fältpersonal från Dell
- 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
- Datamigrering 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.
- **Verktyget kommer inte att flytta/kopiera program.**
- Eventuella aktiviteter relaterade till konfiguration och felsökning av nätverksinfrastrukturen.
- Andra aktiviteter än de som har blivit specifikt bemärkta i denna beskrivning av datamigreringstjänsten in denna bilaga C.



Kundens ansvar

Det kommer att vara kundens ansvar att:

- Konfigurera datamigreringskraven genom Dells TechDirect-portal.
- Rätta sig efter kundens ansvarsområden av tjänsten installation på plats (bilaga B)
- Om så önskas, tillhandahålla en 3.x USB/extern enhet för att överföra data
- Om så önskas av Dell, tillhandahålla en tekniker intern tillgång till installationsverktyget för datamigreringen som finns tillgängligt på kundens projekt på Dells TechDirect-portal.
- 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 tjänsten.
- Kunden kommer att säkerställa kommunikationen 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 konfigurering 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 användbara för alla tjänster som ska utföras på äldre system
- Kunden ger tillgång till det kundspecifika installationsverktyget för datamigrering i TechDirect.

Ytterligare villkor

- Rimliga försök kommer göras för att överföra kundens data men om, efter flera försök och på grund av orsaker utanför teknikerns kontroll, överföringen anses vara omöjlig, kan tjänsten inte komma att utföras
- Dessa aktiviteter begränsas till ytterligare 45 minuter (90 minuter total tid som omfattar installationsåtgärder) av provisioneringstiden 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 den utökade 45-minutersgränsen kommer Dell hjälpa kunden att ändra instruktionerna så att provisioneringstiden inte överskrider de ytterligare 45 minuterna.
- Om det fastställs att det finns element i kundens miljö eller maskinvara som begränsar överföringshastigheten och som förlänger tiden som teknikern behöver, kommer Dell samarbeta med kunden för att minska dessa problem. Annars kan detta leda till att kunden ådrat 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 USB/externa medier.



- Kunden bekräftar och samtycker till att kunden är dataansvarig för all data som finns i äldre system eller någon annanstans i kundens miljö som styrs av kunden och som ska ingå inom omfånget av denna tjänst, eftersom sådan data kan definieras av varje land, inklusive, men inte begränsat till, Europeiska unionen (EU) och Dell är databehandlaren för kunden nedan i sitt utförande av tjänster. Kunden bekräftar och samtycker till att kunden är ansvarig för efterlevnad av tillämpliga personuppgiftslagar i landet som databehandlare, och att Dell är ansvarig för efterlevnad av tillämpliga personuppgiftslagar i vardera land som databehandlare, i enlighet med antagandet av EU:s modell-klausuler såsom angivet i kundens avtal för införskaffning av de tjänster och stödprodukter som omfattas. Kunden kommer omedelbart att meddela Dell och arbeta med Dell i god tro för att lösa relevanta ärenden om kunden får kännedom om några fel, brister eller andra problem i anslutning med införlivandet av EU:s modell-klausuler i detta avtal.

Utbildningspoäng

Utbildningspoäng för Dell Education Services

Kunder som köper tjänsten ProDeploy Plus för användning med de valda stödprodukter som omfattas får även utbildningspoäng för Dell Education Services ("utbildningspoäng"). Titta på ditt beställningsformulär för att kontrollera om ditt köp av tjänsten inkluderar ProDeploy Plus utbildningspoäng SKU, och för att avgöra hur många utbildningspoäng du får med ditt köp av tjänsten. Utbildningspoäng är ett smidigt sätt att köpa utbildningskurser som erbjuds av Dell Education Services, inklusive Dells certifieringsutbildning, dedikerad utbildning, utbildning på platsen eller online-kurser. Om du vill se en lista över kurser som finns att köpa med utbildningspoäng kan du gå till www.learnndell.com. Ditt köp av utbildningspoäng kan endast användas för utbildning som tillhandahålls av Dell Education Services. Utbildningspoäng kan till exempel inte användas för utbildning i Dells programvaruprodukter och tjänster. Utbildningspoäng kan endast lösas in i det land de köptes i.

Varaktigheten för tidsperioden då du kan använda utbildningspoängen för att köpa Dell Education Services är tolv (12) månader från det datum då du köpte tjänsten. Alla utbildningskurser som utbildningspoängen lösts in mot måste inplaneras innan din aktuella 12-månadersperiod efter inköpsdatumet av tjänsten i beställningsformuläret har upphört, såvida inte ditt separat signerade huvudserviceavtal med Dell uttryckligen godkänner att Dell säljer denna service till dig eller tillämplig lagstiftning kräver annat. Om ditt separat signerade huvudserviceavtal med Dell som uttryckligen godkänner att Dell säljer denna service och du måste betala för utbildningspoäng i efterhand eller så måste du enligt tillämplig lag betala för utbildningspoäng i förskott kan du välja och Dell gemensamt samtycka till ditt i) köp av service utan utbildningspoäng (som kan kräva en separat specifikation för arbetet eller annan dokumentation), ii) köp av service utan extra kostnad som motsvarar utbildningspoäng, eller iii) köp av utbildningspoäng som du använder att betala i efterhand enligt villkoren i ditt huvudavtal och/eller gällande lagar. När du har utfärdat dina utbildningspoäng tillhandahåller Dell en månatlig balansrapport över dina utbildningspoäng samt 90 dagars varsel om utbildningspoäng som är på väg att löpa ut. Om du har frågor om utgående utbildningspoäng kan du kontakta Dell Education Services eller en säljare. Dells åtagande att erbjuda Dell Education Services till dig i utbyte mot de utbildningspoäng du utfärdar ska betraktas som uppfyllt efter den 12-månadersperiod som följer efter inköpsdatum av tjänsten, även om du inte använder utbildningspoängen för att köpa någon av Dell Education Services. Om utbildningspoängen utlöper erhåller du ingen återbetalning för oanvända poäng.

Inlösta utbildningspoäng lyder under utbildningstjänsternas servicebeskrivning som finns i Dells tjänsteavtal



30 dagars support efter driftsättning

Som en del av installationstjänsten ProDeploy Plus erbjuder Dell 30 dagars support både till kunden och leverantören.

- Kunden kommer att kunna engagera ett supportteam från Dell (via telefon, mejl eller chatt) och få hjälp med viss administration, konfiguration eller begäran om installationssupport för Dells driftsättningslösningar som de har införskaffat.
- Dell kommer att arbeta med de kunder och leverantörer för att tillhandahålla fjärrdiagnostik för kundens problem.
- För eventuella problem med driftsättningen så kommer Dell att arbeta med kunden och/eller leverantören för att utveckla och, om tillämpligt, assistera i implementeringen av en åtgärdsplan.
- Dessa tjänster är utöver eventuella andra garantier eller support som kunden kan ha rätt till att få. Se beställningsformuläret för mer information om vilka andra garantier som kan finnas tillgängliga.

