



Tjenestebeskrivelse

Rådgivingstjeneste for KACE Optimized Deployment – (10 dager på stedet)

Innledning til tjenesteavtalen

Denne rådgivingstjenesten på stedet gir optimalisert utplassering av klientoperativsystemer, og integrerer leveringsprosessen med KACE-verktøy. Denne tjenesten bruker markedets beste praksis og planlegging for å hjelpe med å konfigurere Dell™ KACE K2000-verktøyet for optimalisert utplassering. Varigheten på denne konfigurasjonstjenesten er omtrent åtti (80) timer som skal deles opp i tidssegmenter over to arbeidsuker, som er avtalt mellom Dell og kunden.

En Dell-representant kontakter kunden for å planlegge denne tjenesten, hvor en leveringstid på minst ti (10) arbeidsdager må beregnes før start av tjenesten basert på gjensidig avtalt ressurstilgjengelighet.

Tjenestetiden for prosjektet er vanlig arbeidstid, mandag til fredag fra 08:00 til 17:00 lokal tid hos kunden. Deler av dette engasjementet kan utføres utenfor stedet eller utenfor vanlig arbeidstid. Normal og rimelig reisetid innberegnes mandag morgen og fredag ettermiddag. Alle tjenester utenom Dells ordinære arbeidstid må føres på kundens faktura. Ingen tjenester skal utføres på offentlige helligdager hvis ikke annet er avtalt med salgsteamet og Dells prosjektkoordinator.

Kunden og Dell-enheten som er angitt på kundens faktura, inngår denne tjenestebeskrivelsen for kjøpet av denne tjenesten. Denne tjenesten leveres i henhold til, og styres av, kundens separat signerte hovedtjenesteavtale med Dell, som eksplisitt autoriserer salget av denne tjenesten (som definert i dette dokumentet) eller, hvis det ikke foreligger noen slik avtale, Dells salgsvilkår for kommersielle kunder (som aktuelt, "Avtalen"), som er tilgjengelig på www.Dell.com og er innlemmet i dette dokumentet i sin helhet i form av henvisning, og partene bekrefter at de har lest og samtykket til vilkårene på Internett. En trykt versjon av Dells salgsvilkår er også tilgjengelig på forespørsel.

[LEGG TIL FØLGENDE KUN FOR EMEA]: For å unngå all tvil skal ingen fremstillinger eller vilkår i denne tjenestebeskrivelsen overstyre garantien og ansvarsbestemmelsene i Avtalen, uansett rangfølgen som er beskrevet i Avtalen.

Finne salgsvilkårene. Kunder som er basert i USA, kan finne sine kommersielle vilkår for salg på www.Dell.com/terms. Kunder utenfor USA kan få tilgang til gjeldende vilkår for salg og service på Dells lokale nettsted www.Dell.com eller ved å gå til de landspesifikke servicevilkårene på www.Dell.com/servicecontracts. Fra det nettstedet må du velge ditt land og foretrukket språk fra den riktige nedtrekksmenyen for Dell-salgsegmentet du kjøpte tjenesten fra (enten Små og mellomstore bedrifter eller Store bedrifter og offentlig sektor). Hvis du trenger hjelp til å finne dine salgsvilkår, kontakter du Dells tekniske kundestøtte eller din salgsrepresentant.

Finne tjenesteavtalene dine. Tjenestebeskrivelser er tilgjengelige på nettet på www.Dell.com/servicecontracts. Fra det nettstedet må du velge ditt land og foretrukket språk fra den riktige nedtrekksmenyen for Dell-salgsegmentet du kjøpte tjenesten fra (enten Små og mellomstore bedrifter eller Store bedrifter og offentlig sektor). Det valget vil automatisk føre deg til en nettside som presenterer en liste over tjenestekontrakter som er tilgjengelige i hvert land. Se enhets- eller "SKU"-beskrivelsen på fakturaen eller bekreftelsen for å se hvilke tjenestekontrakter du har kjøpt. Hvis du trenger hjelp til å finne en tjenestekontrakt, kontakter du Dells tekniske kundestøtte eller din salgsrepresentant.

Når du bestiller tjenestene, bruker tjenestene eller tilknyttet programvare eller klikker på / merker av for "Jeg godtar" i grensesnittet i et Dell-program eller på nettstedet Dell.com i forbindelse med kjøpet, godtar du vilkårene i denne tjenestebeskrivelsen og avtalene som er innlemmet i denne i form av henvisning. Hvis du inngår denne tjenestebeskrivelsen på vegne av en virksomhet eller annen juridisk enhet, framholder du at du har autorisasjon til å binde enheten til denne tjenestebeskrivelsen, og i så fall henviser "du" eller "kunden" til denne enheten. I enkelte land kan kunder også måtte signere en kjøpsavtale, i tillegg til å motta denne tjenestebeskrivelsen.

Omfanget av tjenesteavtalen

Tjenesteeenheter

Se tillegg A

Innledning

Dell vil levere rådgivning på stedet for å konfigurere og aktivere kundens K2000-miljø for optimalisert utplassering. Optimalisert utplassering legger til rette for bedre teknisk fleroppgavekjøring, raskere utplassering, automatisert og effektiv dataoverføring mellom to datamaskiner, og en metode for å bruke minimalt av nettverksinfrastrukturen. Dette tilbudet inkluderer ikke rack og tilkobling av KACE-verktøyet til kundens nettverk.

Hovedfasene i dette engasjementet er som følger:

- SME-gjennomgang (Subject Matter Expert) av gjeldende driftsmodi
- Oppsett og konfigurering av det optimaliserte utplasseringsmiljøet
- CET (Customer Environment Test – test av kundens miljø)
- Pilot

Fasebeskrivelse

SME-gjennomgang (Subject Matter Expert) av gjeldende driftsmodi

Dell vil gjennomgå metodene for bildebehandling og dataoverføring som kunden bruker, og vil lage anbefalinger for hvordan disse prosessene kan endres og forbedres gjennom bruk av Dell KACE Deployment System.

Oppsett og konfigurering av det optimaliserte utplasseringsmiljøet

- Bygge én (1) standard skriptet installering av operativsystem som kjører utenfor nettverket, overfører brukertilstand til en USB-harddisk/via en crossover-kabel/via USMT hard link-teknologi, installerer maskinvaredrivere for opptil fire (4) maskinvaremodeller, knytter datamaskinen til ett enkelt Active Directory-domene, og gir datamaskinen nytt navn.



- Aktivere automatisert utplassering av et generalisert og standardisert enkelt (1) Windows OS-bilde for klientoverføringer utenfor nettverket som beskrevet ovenfor.
- Det er kundens ansvar å bygge og teste bildet som skal utplasseres. Det er ikke støtte for ikke-sysprep-bilder.

CET (Customer Environment Test – test av kundens miljø)

Dell vil utføre en CET av den optimaliserte utplasseringsprosessen som en del av dette engasjementet. Formålet med CET er å velge én (1) datamaskin som er et relativt eksempel på utplasseringsmiljøet, og utføre en test ved å bruke utplasseringsprosessen som er utformet. Resultat av CET vil bli brukt til å anbefale forbedringer eller rettelser av den automatiserte prosessen. Etter den fasen følger piloten. Piloten vil øke antall eksempeldatamaskiner som utplasseres for å teste andre miljøvariabler (som kan inkludere ikke-standardprogrammer, uadresserte OS-innstillinger, utføring av administrasjonsoperasjoner, nettverksoppstart og så videre) før prosessen rulles ut for produksjon.

Pilot

Piloten skal bestå av tre (3) datamaskiner som gir et variert eksempel på populasjonen. Variasjonen bør bestå av forskjellig maskinvare, programvare, forretningsfunksjonalitet og så videre. På grunn av den korte varigheten på engasjementet vil ikke piloten gå over mer enn tre (3) datamaskiner.

Leveranser

Optimalisert utplassering implementert ved å aktivere følgende nøkkelfunksjoner:

- Frakoblet prosess for bygging av bilde og overføring av brukertilstand med integrering med K2000-verktøyet konstruert og testet
- En automatisert prosess for å administrere sekvensen av oppgaver som er knyttet til utplassering av ett (1) Windows-OS, overføring av brukertilstand og tilknytting til ett enkelt (1) domene
- Konfigurasjoner som legger til rette for ny utplassering av datamaskiner, en OS-overføring på plass eller et scenario for datamaskinutskifting i bildelevering og dataoverføring
- Kjøre én (1) CET (test av kundemiljø) og pilot for opptil tre (3) sluttbrukere i den konfigurerte løsningen
- Driverinstallering for opptil fire (4) definerte maskinvaremodeller
- Dokumentasjon i form av flytdiagram av den konfigurerte løsningen

KACE 2000 series Deployment Appliance

Hjelp til installering

Dell vil levere førstegangsoppsett for installering og konfigurering av KACE 2000-verktøyet.

- Førstegangsoppsettet gjelder for en virtuell maskin eller et fysisk verktøy.

Produktoversikt/tilstandskontroll

Dell vil gi kundens SME en oversikt over KACE-brukergrensesnittet og disse generelle innstillingene:

- Systemmeny
- Opplasting av medier
- Oversikt over bildebehandling



- Driveradministrasjon
- Oppgaver før/etter installering
- Overføring av brukertilstand
- Gjenopprettingskonsoll

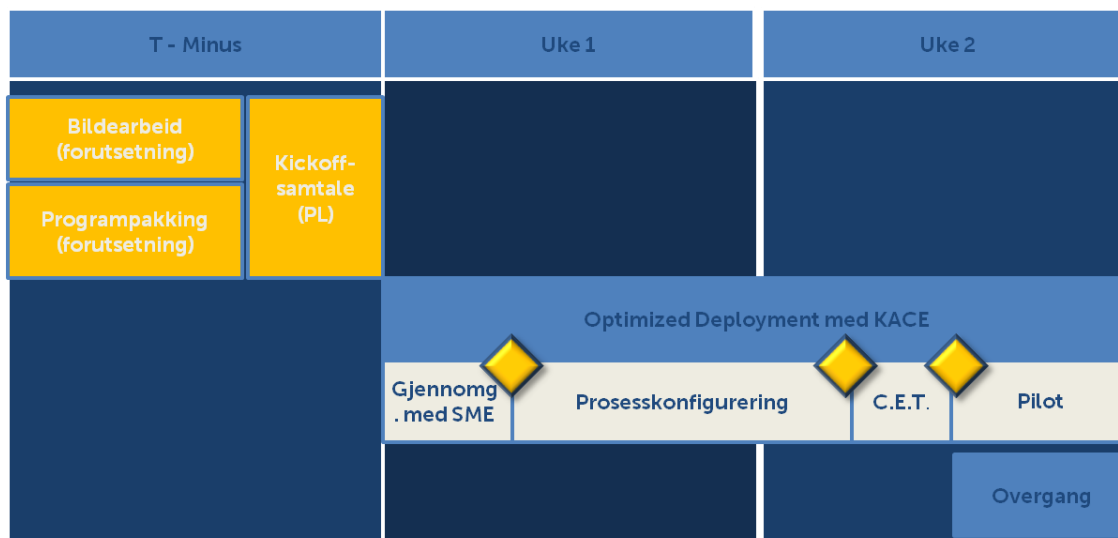
Dell vil vurdere gjeldende nettverkskonfigurasjon for KACE 2000.

Dell vil gjennomgå metodene kunden bruker ved bildebehandling og dataoverføring.

Dell vil lage anbefalinger for hvordan bilde- og etter-bildeoppgavene kan endres og forbedres med KACE 2000-verktøyet, og gi støtte under engasjementet, basert på beste praksis.

Tidsplan/tidslinje/milepæler

Dette prosjektet er beregnet for to (2) uker der fokuset er på å levere oppsettet og konfigurasjonen av kundens optimaliserte utplasseringsprosess. Følgende bilde er en skisse av prosjektplanen for oppsett og konfigurering av KACE optimalisert utplassering.



Tjenester som ikke omfattes

Både Dell og kunden erkjenner at følgende aktiviteter ikke er inkludert i omfanget for denne tjenestebeskrivelsen:

- Andre aktiviteter enn dem som uttrykkelig er angitt i denne tjenestebeskrivelsen.
- Dell opplærings- og sertifiseringstjenester
- Tilknytning til flere domener
- Domenetilknytning via en ekstern VPN-tilkobling
- Programadministrasjon under eller etter utplasseringsprosessen
- Integrering med et annet ESD-system enn K1000
- En prosess som vil virke med BIOS-passord aktivert
- Bare programinnstillinger som kan overføres med innebygd, rett-fra-esken-funksjonalitet, vil bli overført
- Konfigurering av eksterne verktøy-RSAer for utplassering
- Konfigurering av Mac- eller Redhat-operativsystemer for utplassering
- Dell skal ikke holdes ansvarlig for feilfunksjon eller konflikter mellom kundens applikasjoner



- **Maskinvare eller programvare tilpasninger, for eksempel billett regler, automatisering, egendefinerte rapporter, etc., som ikke fungerer etter en oppgradering til KACE apparatet eller KACE agent ikke vil bli støttet av Dells tjenester eller KACE støtte**

Kundens ansvar spesifikt for denne tjenesten

Kunden godtar å samarbeide med Dell i forbindelse med leveringen av disse tjenestene, og godtar spesifikt følgende ansvarsområder:

- I henhold til prosjektplanen, og før Dells engasjement, må kunden skriftlig utpeke ett enkelt kontaktpunkt for å sikre at alle oppgaver fullføres innenfor det angitte tidsrommet. All kommunikasjon i forbindelse med tjenesten skal adresseres til det kontaktpunktet ("kundekontakt"). Hvis kunden ikke utpeker en kundekontakt, det det føre til økt antall prosjekttimer og/eller lengre tidsplan.
- Kunden skal sørge for tekniske kontaktpunkter ("tekniske kontakter") som har driftskunnskap om bedriftens komponenter som skal vurderes under tjenestene. Dell kan kreve at det avholdes møter med tekniske kontakter.
- Kundekontakten skal ha autorisasjon til å handle på vegne av kunden med hensyn til alle aspekter ved tjenesten, inkludert å legge frem problemer for de riktige personene i kundens organisasjon, og løse konfliktkrav.
- Kundekontakten skal sende all kommunikasjon mellom kunden og Dell, inkludert alle spørsmål eller forespørsler som gjelder omfang, gjennom riktig Dell- prosjektleder.
- Kundekontakten skal sørge for rettidig tilgang til tekniske og forretningsmessige kontaktpunkter og nødvendig data/informasjon for saker som gjelder omfanget av tjenesten.
- Hovedkundekontaktene skal delta på kundemøter og presentasjoner som leveres.
- Kundekontakten skal innhente og levere prosjektkrav, informasjon, data, beslutninger og godkjenninger innen én (1) arbeidsdag etter en forespørsel, hvis ikke begge parter skriftlig aksepterer en annen responstid, og kunden aksepterer å være ansvarlig for tids- og kostnadsimplikasjoner som skyldes eventuelle forsinkelser med hensyn til dette
- Kunden kan få ansvar for å utvikle eller levere dokumentasjon, materialer og assistanse til Dell, og godtar å gjøre dette til riktig tid. Dell skal ikke holdes ansvarlig for eventuelle forsinkelser i i tildelte oppgaver hvis det skyldes at kunden ikke har sørget for slik dokumentasjon, materialer og assistanse til riktig tid.
- Kunden må sørge for at tjenestepersonellet har rimelig og sikker tilgang til prosjektstedet, et sikkert arbeidsmiljø, tilstrekkelig med kontor plass og parkering, hvis det er nødvendig.
- Kunden må informere Dell om alle tilgangsproblemer og sikkerhetstiltak, og gi tilgang til all nødvendig maskinvare og lokaler.
- Det er kundens ansvar å sørge for all maskinvare, programvare, Internett-tilgang og lokaler for vellykket gjennomføring av tjenestene. Lokaler og strøm må være i samsvar med Dells krav til produkter og tjenester som er kjøpt.
- Kunden godtar å fullføre en undersøkelse om kundetilfredshet.
- Hvis kunden ikke oppfyller de forpliktelsene som er angitt i denne tjenestebeskrivelsen, kan Dell justere tidsplanen eller kostnadene med varsel til kunden for å kunne håndtere slike forsinkelser eller unnlattelse av å oppfylle forpliktelser.
- Dell skal ikke ha noe ansvar for tap eller gjenoppretting av data eller programmer eller tap av muligheten til å bruke system(er), som måtte oppstå som resultat av tjenestene eller relaterte støtteaktiviteter, eller noen handling eller utelatelse, inkludert forsømmelse, utført av Dell.
- Før Dells engasjement må følgende aktiviteter være fullført:
 - KACE-verktøyet må være montert i rack og koblet til kundens nettverk
 - Kundens SMEer må være utpekt og tilgjengelig for å arbeide sammen med Dell-teknikeren på startdatoen for engasjementet på stedet
 - Kundens SMEer må ha gjennomgått administrasjonshåndbøkene og gjennomført en veiledet gjennomgang av KACE-verktøyet



- Kunden må ha abonnert på OS-patcher og fullført nedlasting
- Kunden må ha testet PXE- og DHCP-oppsett
- Kunden må ha kjøpt OS-medier og produktnøkler

Forutsetninger

Dell satte følgende forutsetninger når tjenestene i denne tjenestebeskrivelsen ble spesifisert:

- Denne tjenestebeskrivelsen inkluderer reise til ett sted innenlands innenfor det kontinentale USA slik det er beskrevet nærmere i dette dokumentet. Dell anser at reise til andre steder er utenfor tjenesteomfanget, og slik reise vil kreve at kunden godkjenner den via endringskontrollprosessen som er beskrevet i dette dokumentet.
- Dell er ikke ansvarlig for å løse kompatibilitetsproblemer eller andre problemer som ikke kan løses av produsenten, eller for å konfigurere maskinvare eller programvare på en måte som står i motsetning til innstillingene som støttes av produsenten.
- Dell er ikke ansvarlig for forsinkelser i prosjektet eller tjenesteleveringen som skyldes utfordringer med hensyn til kundens lokaler eller personell.
- Fullført overgang innenfor avtalt tidsfrist avhenger av at Dell mottar den nødvendige informasjonen fra kunden og får tilgang til nødvendige ressurser, personell og lokaler til avtalt tid.
- Enhver tidsplan som presenteres i denne tjenestebeskrivelsen, forutsetter at kunden gir nødvendig informasjon og oppfyller forpliktelsene som er beskrevet i dette dokumentet, til avtalt tid.
- Kundens nettverksinfrastruktur må være stabil og lik på tvers av alle kundeområder.



Vilkår for tjenesten

1 Støttede produkter

Denne tjenesten er konfigurert på utvalgte Dell PowerEdge™ og virtuelle maskiner for Dell KACE 2000 series-verktøy, som er kjøpt i en standardkonfigurasjon. Tjenestens oppgavesekvens støttes for kjøring på Windows-støttet maskinvare fra Dell og andre leverandører. Listen over støttede produkter oppdateres regelmessig. Ta kontakt med en av Dells salgsrepresentanter for å få en oppdatert liste over støttede Dell-produkter.

Hvert av de støttede produktene er merket med et serienummer ("service-IDen"). Kunden må kjøpe en separat tjenesteavtale for hvert støttede produkt. En skriver som er kjøpt sammen med en bærbar PC, dekkes for eksempel ikke av tjenesteavtalen for den bærbare PC-en: Skriveren og den bærbare PC-en må ha separate tjenesteavtaler. Oppgi service-IDen for det støttede produktet når du tar kontakt med Dell angående denne tjenesten.

2 Tjenesteperiode

A Denne avtalen trer i kraft den datoen du bestiller tjenesten, og gjelder ut tjenesteperioden. "Tjenesteperioden" starter på kjøpsdatoen og varer ut perioden som er angitt på bestillingsskjemaet. Antallet systemer, lisenser, installasjoner, implementeringer, administrerte sluttpunkter eller sluttbrukere som kunden har kjøpt inn én eller flere tjenester for (definert nedenfor), satsen eller prisen samt gjeldende tjenesteperiode for hver av disse er definert på kundens bestillingsskjema eller i en annen gjensidig avtale i form av faktura, bestillingsbekreftelse eller innkjøpsordre (fellesbetegnelse "bestillingsskjema"). Innkjøp av tjenester i henhold til denne avtalen skal utelukkende være til kundens eget interne bruk og ikke til videresalg eller servicebyråformål.

3 Kundens ansvar

A **Myndighet til å gi tilgang.** Kunden står for og garanterer at det er innhentet tillatelse for både kunden og Dell for tilgang til og bruk av det støttede produktet, data på dette produktet, og alle maskinvare- og

programvarekomponenter i produktet, for å yte disse tjenestene. Hvis kunden ikke allerede har denne tillatelsen, er det kundens ansvar å innhente den, for egen regning, før kunden ber Dell om å yte disse tjenestene.

- B **Samarbeid med telefonanalytiker og teknikere på stedet.** Kunden aksepterer å samarbeide med og følge instruksjonene som gis av Dells telefonanalytiker og teknikere på stedet. Erfaring viser at de fleste systemproblemer og -feil kan rettes opp over telefon på denne måten.
- C **Forpliktelser på stedet.** Når tjenestene krever tjenesteyting på stedet, må kunden sørge for fri, sikker og tilstrekkelig tilgang til kundens lokaler og støttede produkter. Tilstrekkelig tilgang omfatter nok arbeidsplass, elektrisitet og en lokal telefonlinje. Kunden må også sørge for (uten kostnad for Dell) skjerm, mus (eller pekeenhet) og tastatur hvis ikke systemet allerede inkluderer disse enhetene.
- D **Vedlikehold av programvare og støttede versjoner.** Kunden skal holde programvare og støttede produkter på de minimumsversjonene eller -konfigurasjonene som Dell har spesifisert på PowerLink for Dell | EMC Storage eller EqualLogic™, eller på www.support.dell.com for andre støttede produkter. Kunden må sørge for installasjon av reservedeler, patcher, programvareoppdateringer eller nyere versjoner som anvist av Dell, for å holde de støttede produktene kvalifisert for denne tjenesten.
- E **Sikkerhetskopiering av data.** Ta en fullstendig sikkerhetskopi av alle eksisterende data og programmer på de berørte systemene før tjenesten fra Dell leveres. DELL SKAL IKKE HA NOE ANSVAR FOR TAP ELLER GJENOPPRETTING AV DATA ELLER PROGRAMMER eller tap av muligheten til å bruke system(er) som måtte oppstå som resultat av denne tjenesten eller relaterte støtteaktiviteter, eller noen handling eller utelatelse, inkludert forsømmelse, utført av Dell eller en tredjeparts tjenesteleverandør.



F Garantier fra tredjepart. Disse tjenestene kan innebære at Dell trenger tilgang til maskinvare eller programvare som ikke er produsert av Dell. Garantien fra enkelte produsenter kan bli ugyldig hvis Dell eller noen andre enn produsenten selv utfører arbeid på maskinvaren eller programvaren. Det er kundens ansvar å sikre at Dells tjenesteyting ikke påvirker slike garantier, eller, hvis garantiene påvirkes, at konsekvensene er akseptable for kunden. **DELL TAR IKKE ANSVAR FOR TREDJEPARTSGARANTIER ELLER FOR EN EVENTUELL INNVIRKNING DELLS TJENESTER KAN HA PÅ DISSE GARANTIENE.**

4 Viktig tilleggsinformasjon

A OMBERAMMING. NÅR DENNE TJENESTEN ER BERAMMET, MÅ EVENTUELLE ENDRINGER I TIMEPLANEN GJØRES MINST ÅTTE (8) KALENDERDAGER FØR DEN BERAMMEDE DATOEN. HVIS KUNDEN OMBERAMMER DENNE TJENESTEN SJU (7) ELLER FÆRRE DAGER FØR DEN BERAMMEDE DATOEN, PÅBELØPER ET OMBERAMMINGSGEBYR PÅ MAKSIMALT 25 % AV KUNDEPRISEN FOR TJENESTENE. KUNDEN GODTAR AT EN OMBERAMMING AV TJENESTEN BEKREFTES MINST ÅTTE (8) DAGER FØR UTFØRELSE AV TJENESTEN.

B Betaling for maskinvare som er kjøpt med installerings- og implementeringstjenester. Med mindre noe annet er avtalt skriftlig med Dell, er betaling for maskinvare ikke på noe vis avhengig av gjennomføring eller levering av installerings- eller implementeringstjenester som er kjøpt sammen med slik maskinvare.

C Kommersielt forsvarlige grenser for tjenestens omfang. Dell kan avslå å levere tjenestene hvis, etter Dells skjønn, levering av tjenestene utgjør en urimelig risiko for Dell eller Dells tjenesteleverandører eller går utover omfanget av tjenestene. Dell skal ikke holdes ansvarlig for eventuelle feil eller forsinket ytelse som skyldes årsaker utenfor Dells kontroll. Tjenesten gjelder kun for bruken som det støttede produktet ble laget for.

D Tilleggstjenester. Tilleggstjenester (deriblant behovsbaserte støtte- eller opplæringstjenester, installering, rådgivning, administrerte og

profesjonelle støtte- eller opplæringstjenester) kan være tilgjengelig for kjøp fra Dell, og vil variere etter kundens tilholdssted. Tilleggstjenester kan kreve en separat avtale med Dell.

E Kansellering. Dell kan når som helst kansellere denne tjenesten i løpet av avtalt tjenestetid som følge av en av disse årsakene:

- Kunden har ikke betalt det fullstendige beløpet for denne tjenesten i henhold til betingelsene på fakturaen.
- Kunden nekter å samarbeide med kundestøtte eller teknikere på stedet.
- Kunden overholder ikke vilkårene og betingelsene som er fremsatt i denne tjenestebeskrivelsen.

Hvis Dell kansellerer tjenesten, vil Dell sende en skriftlig oppsigelse til adressen som står på kundens faktura. Meldingen vil inkludere årsaken til og datoen for kanselleringen, som ikke vil være mindre enn ti (10) dager fra datoen Dell sender melding om kansellering til Kunden, med mindre statlig lovgivning krever andre tiltak som ikke kan varieres etter avtale. HVIS DELL KANSELLERER DENNE TJENESTEN I HENHOLD TIL DETTE AVSNITTET, HAR IKKE KUNDEN RETT TIL NOEN FORM FOR REFUSJON AV AVGIFTER SOM ER BETALT ELLER SKAL BETALES TIL DELL.

F Geografiske begrensninger og flytting. Dell skal levere denne tjenesten til stedet(stedene) som er angitt på kundens faktura. Tjenesten er ikke tilgjengelig overalt. Tjenestealternativer, herunder tjenestenivåer, åpningstider for teknisk kundestøtte og responstider på stedet, varierer fra sted til sted, og enkelte alternativer kan være utilgjengelige for kjøp der kunden holder til. Dells forpliktelse til å tilby tjenestene for støttede produkter som flyttes til et annet sted, avhenger av om den aktuelle tjenesten er tilgjengelig på dette stedet, og kan medføre tilleggsavgifter samt inspeksjon og ny sertifisering av de støttede produktene som flyttes, til Dells gjeldende rådgivningssatser for tidsbruk og materialer. Kunden må gi Dell kostnadsfri, tilstrekkelig og trygg tilgang til kundens lokaler for at Dell skal kunne oppfylle sine forpliktelser.



- 5 Overføring av tjenesten.** Kunden kan ikke overføre denne tjenesten
- 6 [KUN EMEA] Personvern for data.** I denne delen vil termene "datakontroller", "databehandler", "personlige data" og "behandling" være som definert i Europeisk direktiv 95/46/EC om beskyttelse av enkeltpersoner med hensyn til behandling av personlige data og om fri flytting av slike data ("direktiv"), slik det endres eller overstyres fra tid til annen.
- 7** I den grad kunden og Dell er datakontrollere for eventuelle data som behandles under eller i forbindelse med denne avtalen, skal begge parter overholde bestemmelsene og forpliktelsene som pålegges av direktivet, i den grad som kreves av lovgivningen for hver part. Som datakontroller bekrefter kunden at alle nødvendige tillatelser er innhentet for lovlig behandling, før personlige data sendes til Dell.
- 8** I den grad Dell behandler personlige data som en databehandler for kunden under eller i forbindelse med denne tjenestebeskrivelsen, skal Dell sørge for riktig beskyttelse for å sikre slike personlige data. Dell skal bruke rimelige anstrengelser for å hjelpe kunden med å overholde sine forpliktelser, som datakontroller, for å svare på forespørsler om tilgang til kundeposter fra enkeltpersoner som de personlige dataene er relatert til, under forutsetning av at kunden betaler Dell for tiden Dell-ansatte bruker på å gjøre dette.
- 9** Kunden gir Dell autorisasjon til å samle inn, bruke, lagre og overføre de personlige dataene som kunden gir til Dell for at Dell skal kunne oppfylle sine forpliktelser i henhold til denne tjenestebeskrivelsen og alle andre beskrevne formål, i samsvar med tjenestebeskrivelsen.
- 10** Dell kan i sin vanlige forretningsdrift overføre personlige data over hele verden i sine bedriftssystemer, til andre enheter, agenter eller underleverandører i samme gruppe med selskaper, eller til andre relevante forretningspartnere som kan ha tilfeldig tilgang til personlige data. Under slike overføringer skal Dell sørge for tilstrekkelig beskyttelse for å sikre personlige data som overføres i henhold til eller i forbindelse med denne Avtalen.
- 11** Dell skal ikke ha noe ansvar for krav som fremsettes av kunden eller et datasubjekt, som oppstår fra en handling eller en utelatelse fra Dell, hvis en slik handling eller utelatelse er et resultat av at Dell overholder kundens instruksjoner.
- [KUN EMEA] **Ansettelse.** Kunden erkjenner og godtar at ingen enkeltpersoner (som en ansatt hos kunden eller hos en tidligere tjenesteleverandør) var fullt ut eller i dominerende grad utpekt for å kjøre en tilsvarende tjeneste til kundens fordel, før tjenestene leveres av Dell. Kunden skal sørge for at ingen enkeltpersoner overføres til Dell og at ingen enkeltperson anses å være ansatt i Dell i henhold til eventuell gjeldende lovgivning, slik tilfellet kan være. Kunden erkjenner at prisene og kostnadene samt andre vilkår relatert til tjenestene, utelukker alle aktiviteter og kostnader ved slik potensiell overføring av ansettelsesforhold, og kunden påtar seg herved å holde Dell skadesløs i forbindelse med alle krav som fremsettes overfor Dell, inkludert, men ikke begrenset til, krav fra ansatte som er overført fra kunden eller en tredjepart, samt alle kostnader eller utgifter, rimelige advokathonorarer eller annet økonomisk ansvar fremsatt for Dell, som oppstår på grunn av eller i forbindelse med slike ansatte.

Hvis du ønsker mer informasjon om tjenestetilbudet vårt, kan du kontakte din Dell-representant eller gå til www.dell.com/services.

Tilgjengelighet varierer fra land til land. Hvis du ønsker mer informasjon, kan du kontakte din Dell-salgsrepresentant.

© 2011 Dell Inc. Med enerett. Varemerker som brukes i denne teksten: Dell, DELL-logoen, Dell Precision, OptiPlex, Latitude, PowerEdge, PowerVault, PowerConnect, EqualLogic, KACE og Vostro er varemerker for Dell Inc. Microsoft og Windows er enten varemerker eller registrerte varemerker for Microsoft Corporation i USA og/eller andre land. Andre varemerker og varenavn kan brukes i dette dokumentet som en henvisning til institusjonene som innehar rettighetene til merkene og navnene, eller til produktene deres. Dell Inc. fraskriver seg enhver eierinteresse i andres varemerker og varenavn. Spesifikasjoner er riktige på publiseringsdatoen, men kan begrenses av tilgjengelighet eller når som helst endres uten varsel. Dell og dets tilknyttede selskaper skal ikke holdes ansvarlig for feil eller utelatelser i tekst eller bilder. Dells vilkår og betingelser for salg gjelder. Disse er tilgjengelige på www.Dell.com og på forespørsel.



Tillegg A

Tjenesteenheter

Enheter for USA og Canada

Enhet	Beskrivelse	Partner
931-5219	Rådgivningstjeneste for KACE Optimized Deployment (10 dager)	ICS

LA-enhet

Enhet	Beskrivelse	Partner

BZ-enhet

Enhet	Beskrivelse	Partner

EMEA-enhet (Østerrike, Belgia, Tsjekkia, Danmark, Frankrike, Tyskland, Italia, Luxemburg, Norge, Slovakia, Sør-Afrika, Spania, Sverige, Sveits, Storbritannia)

Enhet	Beskrivelse	Partner
705-12642	Rådgivningstjeneste for KACE Optimized Deployment (10 dager)	ICS

APJ-enhet (Australia, Kina, Hong Kong, Malaysia, New Zealand, Singapore og Thailand)

Enhet	Beskrivelse	Partner
868-10045	Rådgivningstjeneste for KACE Optimized Deployment (10 dager)	ICS



Tillegg B

Unntak fra Dells arbeidstid

Land	Dells arbeidstid
Jomfruøyene, St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, resten av det engelsktalende Karibia	07.00 til 16.00
Bahamas, Barbados, Belize, Costa Rica, Den dominikanske republikk, El Salvador, Gran Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Panama, Puerto Rico, Surinam, Turks- og Caicos-øyene	08.00 til 17.00
Australia, Bermuda, De nederlandske Antiller, Haiti, Hongkong, India, Japan, Kina, Korea, Malaysia, New Zealand, Singapore, Taiwan, Thailand	09.00 til 17.00
Argentina, India, Paraguay, Uruguay	09.00 til 18.00
Bolivia, Chile	09.00 til 19.00

