

Descrizione del servizio

Dell Technologies ProSupport One for Data Center

Introduzione

Dell Technologies¹ è lieta di offrire Dell Technologies ProSupport One for Data Center (di seguito i "**Servizi**" o "**Servizi di supporto**") in conformità alla presente Descrizione del servizio (di seguito la "**Descrizione del servizio**"). Il preventivo, il modulo d'ordine o altre forme di fattura o conferma d'ordine di Dell Technologies reciprocamente concordate (il "**Modulo d'ordine**") includono i nomi dei prodotti², i servizi acquistati e le relative opzioni, se disponibili. Per ricevere ulteriore assistenza o per richiedere una copia del contratto applicabile ai Servizi (il "**Contratto**"), contattare il responsabile vendite Dell Technologies. Per i Clienti che acquistano da Dell con un accordo separato che autorizza la vendita di tali Servizi, i termini e le condizioni aggiuntive³ dei servizi Dell vengono applicati a questi Servizi. Per una copia del contratto stipulato con il proprio rivenditore Dell Technologies autorizzato, rivolgersi al rivenditore.

Requisiti di ProSupport One for Data Center

Il Cliente è tenuto a soddisfare e mantenere determinati requisiti di idoneità come prerequisito per questo Servizio, tra cui:

- Una base minima di installazione di non meno di mille (1.000) prodotti supportati da Dell identificati sul Preventivo Dell Technologies coperti da un'opzione di supporto ProSupport One for Data Center (di seguito "**ProSupport One**") corrente o dal Cliente che soddisfa i requisiti di reddito annuale di Dell Technologies applicabili al momento per ProSupport One.
- Tutti i Prodotti Dell Technologies idonei per ProSupport One devono essere ubicati all'interno della stessa posizione del data center e coperti da un'opzione di supporto ProSupport One corrente. Non sono ammesse esclusioni.
- Il Cliente è tenuto a disporre e a mantenere un centro di assistenza e un help desk centralizzati per supportare il data center contenente i Prodotti Dell Technologies coperti da ProSupport One.
- Dell Technologies si riserva il diritto di verificare periodicamente l'adesione del Cliente ai requisiti di idoneità di ProSupport One. Se Dell Technologies stabilisce che il Cliente non ha soddisfatto o non ha mantenuto i requisiti di idoneità di ProSupport One, Dell Technologies si riserva il diritto di modificare, previa comunicazione scritta al Cliente, l'opzione relativa all'Assistenza e supporto che copre il Prodotto Dell Technologies da ProSupport One a ProSupport.

Ambito del Servizio in oggetto

Il Servizio acquistato comprende le seguenti funzionalità:

- Accesso 24x7 (include le festività)⁴ a una risorsa di supporto tecnico Dell Technologies di livello superiore dell'Organizzazione di supporto e assistenza clienti Dell Technologies per l'assistenza alla risoluzione dei problemi dei Prodotti.
- Invio in loco di tecnici e/o consegna di componenti sostitutivi presso il Sito di installazione o altra ubicazione dell'attività del Cliente approvata da Dell Technologies, come descritto in dettaglio nel Contratto (secondo necessità e in conformità al livello di servizio acquistato) per risolvere il problema di un prodotto.
- Accesso a un Service Account Manager (SAM) da remoto come specificato nel presente documento.

Esaminare la tabella seguente per ulteriori dettagli.

¹ Il termine "Dell Technologies", nelle modalità adoperate nel presente documento, indica l'entità di vendita Dell pertinente (di seguito "Dell") specificata sul Preventivo Dell e l'entità di vendita EMC pertinente ("EMC") specificata sul Preventivo EMC. L'uso di "Dell Technologies" nel presente documento non indica una variazione del nome legale dell'entità Dell o EMC con la quale è stato stipulato il contratto.

² I termini "Prodotti Dell Technologies", "Prodotti", "Apparecchiature" e "Software", nelle modalità adottate nel presente documento, indicano le apparecchiature e il software Dell Technologies identificati nella [Tabella di garanzia e manutenzione dei prodotti Dell EMC](#) o determinati prodotti elencati nel Modulo d'ordine associati con tale Prodotto e il termine "Prodotti di terze parti" è definito nel Contratto oppure, in assenza di tale definizione nel Contratto, nelle [Condizioni di vendita commerciali Dell EMC](#), a seconda dei casi. Il termine "Cliente" si riferisce all'entità nominata nell'acquirente di tali Servizi citati nel Contratto.

³ Per esaminare le condizioni di vendita aggiuntive dei servizi Dell, visitare il sito <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, scegliere il proprio Paese e selezionare la scheda Servizi di supporto nella barra di navigazione a sinistra della pagina locale.

⁴ Disponibilità soggetta a variazioni in base al Paese. Per ulteriori informazioni, contattare il responsabile vendite.

Come contattare Dell Technologies se si necessita di assistenza

Supporto online, via chat e via e-mail: sito web Dell Technologies, chat² e supporto via e-mail disponibile per determinati prodotti su www.Support.Dell.com

Richieste di assistenza telefonica: disponibile 24x7 (incluse le festività). La disponibilità, soggetta a ragionevoli limiti commerciali, può differire al di fuori degli Stati Uniti, salvo laddove specificato diversamente nell'Allegato pertinente. Visitare www.dell.com/support per un elenco dei numeri di telefono pertinenti per la sede specifica.

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE	PROSUPPORT ONE - DETTAGLI SULLA COPERTURA
SUPPORTO TECNICO GLOBALE	<p>Il Cliente contatta Dell Technologies tramite telefono o interfaccia web con disponibilità 24x7 per segnalare un problema relativo a un'apparecchiatura o software e fornisce informazioni per la valutazione iniziale del livello di gravità.</p> <p>Dell Technologies fornisce (i) un intervento da remoto utilizzando le risorse del supporto tecnico Dell Technologies di livello superiore per l'assistenza alla risoluzione dei problemi in base al livello di gravità del problema oppure (ii), laddove ritenuto necessario da Dell Technologies, un intervento on-site, come descritto di seguito.</p>	Incluso.
INTERVENTO ON-SITE	<p>Dell Technologies invia personale autorizzato presso il Sito di installazione per lavorare al problema dopo che Dell Technologies ha isolato il problema e ha ritenuto necessario l'intervento on-site.</p>	<p>Incluso solo per le Apparecchiature.</p> <p>L'obiettivo di intervento on-site iniziale si basa sull'opzione acquistata dal Cliente. Le opzioni a disposizione del cliente sono le seguenti; 1) un intervento di assistenza entro quattro ore nello stesso giorno lavorativo o 2) un intervento di assistenza durante il giorno lavorativo successivo alla chiamata, durante i normali orari lavorativi, dopo che Dell Technologies reputa necessario il supporto on-site.</p> <p><u>Intervento in loco mission critical entro 4 ore</u></p> <p>Generalmente in loco entro 4 ore dal completamento del processo di risoluzione telefonica dei problemi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibile sette (7) giorni alla settimana, ventiquattro (24) ore al giorno, incluse le festività. • Disponibile per le sedi per cui è previsto un intervento entro quattro (4) ore. • I componenti operativi essenziali sono archiviati all'interno di magazzini localizzati a 4 ore di distanza dalla sede, secondo quanto stabilito da Dell Technologies. I componenti non essenziali possono essere spediti con consegna il giorno successivo. • Abilità di definire se il problema è di Gravità 1 in base alla diagnosi iniziale dell'assistenza remota • Procedure per le situazioni critiche: i problemi di Gravità livello 1 sono idonei a escalation/gestione della risoluzione veloci e a copertura per gli incidenti "CritSit". • Invio di emergenza: tecnici inviati per l'assistenza in loco assieme all'immediata risoluzione dei problemi con Utente al telefono per problemi di Gravità 1. <p><u>Intervento in loco entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata</u></p> <p>Dopo la diagnosi e la risoluzione dei problemi con Utente al telefono, viene inviato un tecnico in loco il giorno lavorativo successivo alla chiamata.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le chiamate ricevute da Dell Technologies oltre l'orario di lavoro locale della sede del Cliente potrebbero richiedere un giorno lavorativo aggiuntivo per l'arrivo dei tecnici di assistenza alla sede del Cliente. • Disponibile solo su determinati modelli di Prodotti. <p>L'intervento on-site non è applicabile al Software e può essere acquistato separatamente.</p>

*Definizioni dei livelli di gravità

GRAVITÀ 1 Critica: perdita della capacità di eseguire attività critiche per l'azienda che richiede gestione immediata

GRAVITÀ 2 Alta: in grado di eseguire funzioni aziendali ma con prestazioni/capacità compromesse o gravemente limitate.

GRAVITÀ 3 Media/bassa: impatto aziendale minimo o inesistente.

CONSEGNA DEI COMPONENTI SOSTITUTIVI	Dell Technologies fornisce componenti sostitutivi, qualora lo ritenga necessario.	<p>Incluso.</p> <p>L'obiettivo di consegna dei componenti sostitutivi si basa sull'opzione acquistata dal Cliente. Le opzioni a disposizione del Cliente sono le seguenti; 1) un intervento di assistenza entro quattro ore nello stesso giorno lavorativo o 2) un intervento di assistenza durante il giorno lavorativo successivo alla chiamata, durante i normali orari lavorativi, dopo che Dell Technologies reputa necessaria la consegna dei componenti sostitutivi. I componenti per cui è previsto l'intervento nello stesso giorno lavorativo sono quelli il cui guasto impedisce al Prodotto supportato di eseguire attività critiche per l'azienda, pertanto richiedono un intervento immediato. I componenti considerati non critici includono, a titolo esemplificativo: accessori per la gestione dei cavi, kit delle guide di scorrimento, supporti di montaggio per dischi rigidi, chassis meccanici e frontalini. I componenti che possono essere considerati critici sono: schede madri, CPU, determinati moduli di memoria e unità del disco rigido.</p> <p>Il cut-off time per la lavorazione della spedizione del paese potrebbe influire sulla consegna nello stesso giorno/giorno lavorativo successivo dei componenti sostitutivi.</p> <p>L'installazione di ogni componente sostitutivo viene eseguita da Dell Technologies nell'ambito dell'intervento on-site, ma il Cliente ha la possibilità di effettuare l'installazione delle unità sostituibili dal cliente. Per l'elenco di componenti designati come unità sostituibili dal cliente per le specifiche apparecchiature, consultare la Tabella di garanzia e manutenzione dei prodotti Dell Technologies oppure contattare Dell Technologies per ulteriori dettagli.</p> <p>Qualora Dell Technologies installi il componente sostitutivo, predisporrà il relativo reso presso una struttura Dell EMC. Se è il Cliente a installare un'unità sostituibile dal cliente, il Cliente è anche responsabile del reso di tale unità presso una struttura designata da Dell Technologies.</p> <p>Se il tecnico Dell ritiene che il Prodotto supportato debba essere completamente sostituito, Dell Technologies si riserva il diritto di inviare al Cliente un'unità sostitutiva completa. Le unità sostitutive complete potrebbero non essere presenti in magazzino lo stesso giorno dell'intervento e il lead time per la sostituzione in sede potrebbe essere prolungato, a seconda dell'ubicazione della sede del Cliente e del tipo di prodotto da sostituire.</p>
--	---	---

DIRITTI PER LE NUOVE VERSIONI DEL SOFTWARE	Dell Technologies offre diritti per le nuove versioni del software, secondo quanto reso disponibile generalmente da Dell Technologies.	Incluso.
INSTALLAZIONE DELLE NUOVE VERSIONI DEL SOFTWARE	Dell Technologies effettua l'installazione delle nuove versioni del software.	<p>Software dell'ambiente operativo (OE) dell'apparecchiatura</p> <p>Incluso solo quando l'Apparecchiatura associata in cui è installato il software dell'ambiente operativo è coperta da una garanzia Dell EMC o da un contratto di manutenzione Dell Technologies in corso. Il software dell'ambiente operativo dell'apparecchiatura viene definito come programmazione di software e/o microcodice firmware necessario per consentire all'Apparecchiatura di eseguire funzioni di base e senza di esso l'apparecchiatura non può funzionare.</p> <p>Altri software (non specifici per l'OE)</p> <p>Il Cliente esegue l'installazione di nuove versioni del software, se non diversamente richiesto da Dell Technologies.</p>
MONITORAGGIO E RIPARAZIONE DA REMOTO 24X7	<p>Alcuni prodotti contattano in maniera automatica e indipendente Dell Technologies per fornire informazioni utili per l'identificazione dei problemi da parte di Dell Technologies.</p> <p>Se necessario, Dell Technologies accede da remoto ai prodotti per ulteriore diagnostica e per fornire supporto da remoto.</p>	<p>Inclusi per i Prodotti dotati di strumenti e tecnologia di monitoraggio da remoto resi disponibili da Dell Technologies.</p> <p>Una volta che viene segnalato un problema a Dell Technologies, sono applicati gli stessi obiettivi di intervento per il supporto tecnico globale e l'intervento on-site descritti in precedenza.</p>
ACCESSO 24X7 AGLI STRUMENTI DI SUPPORTO ONLINE	I clienti opportunamente registrati possono accedere su base 24x7 agli strumenti informativi e di supporto autonomo web-based di Dell Technologies tramite il sito del supporto online Dell Technologies.	Incluso.
RILEVAMENTO PREDITTIVO DEI GUASTI HARDWARE CON SUPPORTASSIST ENTERPRISE	Per i sistemi idonei monitorati tramite SupportAssist Enterprise, vengono raccolte e utilizzate analisi intelligenti della telemetria del dispositivo per prevedere i guasti hardware che potrebbero verificarsi in futuro.	<p>Incluso.</p> <p>Nota: il rilevamento predittivo dei guasti hardware è applicabile solo alle batterie, ai dischi rigidi, ai backplane e agli espansori di dodicesima generazione e successivi dei server PowerEdge dotati di PowerEdge RAID Controller (PERC) dalla serie 5 a 10. Il rilevamento predittivo dei guasti hardware è disponibile solo quando in SupportAssist Enterprise sono abilitati la raccolta periodica automatizzata e l'upload delle informazioni sul sistema.</p>
CLOUDIQ	I clienti che hanno collegato correttamente il proprio sistema idoneo a Dell Technologies tramite Secure Remote Services o SupportAssist hanno accesso a CloudIQ, che fornisce punteggi di integrità proattivi, Performance Impact Analysis, nonché rilevamento delle anomalie e analisi dei conflitti dei carichi di lavoro.	Incluso per le seguenti piattaforme Dell Technologies: switch Connectrix e VxBlock, serie SC, XtremIO, Dell EMC Unity XT, PowerVault, PowerScale, PowerStore e PowerMax.

**SERVICE
ACCOUNT
MANAGER (SAM)**

Il SAM fornisce i seguenti Servizi al Cliente da remoto, salvo per quanto espressamente specificato di seguito, o a meno che il Cliente non abbia acquistato separatamente un SAM on-site o un servizio di assistenza in loco correlato da Dell Technologies:

- Inserimento: assistenza per l'inserimento che consiste nel (i) verificare l'accuratezza delle informazioni di assistenza del Cliente pertinenti, quali nome del conto, identificazione della business unit, indirizzo, contatti autorizzati e altri dettagli di base per l'assistenza all'inserimento e l'impostazione e (ii) spiegare come contattare Dell Technologies per aprire Service Request.
- Report di servizio: un report fornito tramite un sito web Dell Technologies dedicato che specifica:
 - Riepilogo delle Service Request aperte e chiuse per mese.
 - Verifica del Software dell'ambiente operativo dell'Apparecchiatura a fronte di raccomandazioni sul codice target.
 - Stato del contratto, comprese le date di inizio/fine e altri dettagli di base del contratto.
- Revisione del servizio: il SAM fornisce una revisione del servizio dei dettagli contenuti nel Report di servizio e di altri argomenti concordati tra Dell Technologies e il Cliente (se presente) durante l'Inserimento.
- Supporto per escalation: supporto per l'escalation e coordinamento dei problemi tecnici, aziendali e critici all'interno di Dell Technologies.

Visite on-site: il Cliente ha diritto a un massimo di due (2) visite on-site all'anno nell'ambito di questo servizio. Il Cliente può acquistare separatamente ulteriori visite SAM on-site, che potranno essere soggette a un costo aggiuntivo.

Incluso nei Prodotti coperti da garanzia ProSupport One for Data Center o dal contratto di manutenzione in corso durante i normali orari lavorativi di Dell Technologies, che può variare in base alla regione e al Paese, ad esclusione di Dell Technologies e delle festività locali. Fare riferimento alle seguenti informazioni aggiuntive sulla copertura.

Report di servizio: incluso a cadenza mensile per i Prodotti che dispongono di strumenti e tecnologie di monitoraggio remoto supportati e approvati da Dell Technologies attualmente attivati e abilitati.

Revisione del servizio: inclusa a cadenza periodica, non più di una volta al mese, per i Prodotti che dispongono di strumenti e tecnologie di monitoraggio remoto supportati e approvati da Dell Technologies attualmente attivati e abilitati. La Revisione del servizio viene eseguita dal SAM remoto secondo un calendario da concordare con il Cliente.

Dell Technologies è responsabile dell'esecuzione delle attività e delle mansioni del SAM espressamente specificate nel presente documento. Tutte le altre mansioni, attività e servizi non rientrano nel campo di applicazione.

Responsabilità del Cliente per la funzionalità di Servizio SAM

Il provisioning da parte di Dell Technologies della funzionalità di Servizio SAM sopra descritta è subordinata all'adempimento da parte del Cliente delle seguenti responsabilità:

- Mettere a disposizione del SAM una o più finestre di manutenzione adeguate, secondo quanto ritenuto necessario da Dell Technologies.
- Garantire che siano soddisfatti tutti i requisiti ambientali, tecnici e operativi.
- Fornire puntualmente al SAM l'accesso (a) ad almeno un referente tecnico con le responsabilità di amministrazione del sistema e con gli opportuni privilegi di accesso al sistema/alle informazioni e (b) ad esperti, sistemi e reti pertinenti in materia (inclusi, a titolo esemplificativo, sistemi remoti/accesso alla rete), secondo quanto ritenuto necessario da Dell Technologies.
- Assumersi piena responsabilità dei problemi relativi a connettività, prestazioni e configurazione della rete.
- Verificare che la sede dell'Apparecchiatura sia pronta prima dell'avvio di ProSupport One for Data Center.

Importanti informazioni aggiuntive circa la funzionalità di Servizio SAM

- Il Servizio SAM è disponibile durante i normali orari lavorativi. Gli orari lavorativi variano da Paese a Paese o da regione a regione, in base al luogo di residenza del Service Account Manager. A discrezione di Dell Technologies e quando ritenuto necessario da Dell Technologies, i servizi SAM possono essere effettuati on-site.
- Il supporto fuori orario di lavoro può essere servito da altre risorse all'interno di Dell Technologies a discrezione di Dell Technologies.
- La sede del SAM viene assegnata durante l'inserimento in base alle aree di assistenza preferite dai Clienti e alla disponibilità del personale.

Assistenza collaborativa

Qualora il Cliente apra una Service Request e Dell Technologies determini che il problema sia correlato a prodotti di fornitori di terze parti idonei comunemente utilizzati insieme ai Prodotti coperti da una garanzia o da un contratto di manutenzione Dell Technologies in corso, Dell Technologies si impegna a fare tutto il possibile per fornire Assistenza collaborativa, ai sensi della quale Dell Technologies: (i) funge da unico punto di contatto fino all'isolamento dei problemi, (ii) contatta il fornitore di terze parti, (iii) fornisce la documentazione sul problema e (iv) continua a monitorare il problema e a ottenere lo stato e i piani di risoluzione dal fornitore (laddove ragionevolmente possibile).

Per avere diritto a usufruire dell'Assistenza collaborativa, il Cliente deve disporre di appropriati contratti di supporto attivi e di diritti concessi direttamente dal fornitore di terze parti e da Dell Technologies o da un rivenditore autorizzato Dell Technologies. Una volta isolato e segnalato il problema, il fornitore di terze parti sarà l'unico responsabile per la fornitura di supporto, sia tecnico o diverso, in relazione alla risoluzione del problema del Cliente. **Dell Technologies NON SI ASSUME ALCUNA RESPONSABILITÀ PER LE PRESTAZIONI DI PRODOTTI O SERVIZI DI ALTRI FORNITORI.** È possibile trovare un elenco dei partner di Assistenza collaborativa nell'[Elenco Assistenza collaborativa](#). L'elenco dei Prodotti di terze parti supportati può variare in qualsiasi momento senza preavviso ai Clienti.

Erogazione del servizio di reporting ai rivenditori autorizzati Dell Technologies per i Clienti finali che hanno effettuato acquisti tramite rivenditori autorizzati Dell Technologies

Il reporting del SAM su ProSupport One for Data Center verrà fornito da Dell Technologies unicamente al **rivenditore o distributore autorizzato Dell Technologies (a seconda dei casi) indicato nel preventivo Dell Technologies (collettivamente, il "Rivenditore")**. Il Rivenditore riconosce e accetta di aver ottenuto il consenso appropriato dai clienti finali del Rivenditore (di seguito "Utente/i finale/i") a ricevere il reporting del SAM del cliente finale. Salvo diversa notifica da parte del Rivenditore, Dell Technologies si impegna a distribuire il reporting del SAM su ProSupport One for Data Center all'indirizzo del Rivenditore e le informazioni di contatto fornite a Dell Technologies al momento dell'acquisto del Servizio o le informazioni di contatto contenute negli attuali registri di vendita e assistenza di Dell Technologies, secondo quanto stabilito da Dell Technologies. Il reporting del SAM consegnato al Rivenditore non sarà categorizzato da o per specifici Utenti finali. Le opzioni di reporting personalizzate possono essere acquistate separatamente a un costo aggiuntivo.

Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Services

Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Services (SRS) è un'applicazione software che, una volta installata e configurata, monitorerà il sistema del Cliente e raccoglierà informazioni per agevolare la predisposizione del supporto tecnico. In caso di rilevamento di un problema, le informazioni raccolte possono essere inviate a Dell Technologies per offrire un'esperienza di supporto avanzata, personalizzata ed efficiente.

Se utilizzato con ProSupport Suite, SupportAssist offre le seguenti caratteristiche e funzionalità:

- Monitoraggio dei sistemi per il rilevamento di problemi che influiscono sul funzionamento e sulle prestazioni normali.
- Creazione automatica di richieste di supporto tecnico Dell in caso di rilevamento di un problema.
- Caricamento automatico di dati diagnostici e di altro tipo per una diagnosi più efficiente del problema.

L'installazione di SupportAssist consente a Dell Technologies di salvare le informazioni di contatto del Cliente (ad esempio, nome, numero di telefono e/o indirizzo e-mail) e di utilizzarle per offrire supporto tecnico per i Sistemi supportati. L'abilitazione delle funzionalità di acquisizione dei registri consente a Dell Technologies di utilizzare le informazioni raccolte per offrire consigli su come migliorare l'infrastruttura IT del Cliente. Nota: la rimozione o disabilitazione di SupportAssist oppure l'esclusione delle opzioni di acquisizione dei registri comprometteranno la capacità di Dell Technologies di offrire ai clienti determinate funzioni dei Servizi illustrate nella presente Descrizione del servizio, nonché quelle di altri servizi che richiedono l'accesso alle informazioni raccolte da SupportAssist per funzionare correttamente.

Per ulteriori informazioni su Dell Technologies SupportAssist e per visualizzare l'elenco più recente dei prodotti Dell supportati, visitare il sito web di Dell SupportAssist all'indirizzo: <http://Dell.Com/SupportAssist>.

Supporto per software del sistema Dell Technologies

Il supporto per software Dell Technologies incluso con ProSupport One for Data Center fornisce un supporto per determinati Prodotti di terze parti, inclusi determinati applicazioni dell'utente finale, sistemi operativi, hypervisor e firmware nel momento in cui tali Prodotti di terze parti siano 1) acquistati da Dell Technologies, 2) acquistati con Prodotti, 3) attualmente installati e operativi sui Prodotti nel momento in cui è richiesto il supporto e 4) il Prodotto è coperto da esistenti termini di servizio del supporto e della manutenzione di ProSupport One for Data Center. Il Cliente è il solo responsabile della correzione di eventuali problemi con licenze e degli acquisti di software idonei per essere idonei a ricevere tali Servizi in qualsiasi momento durante il periodo di copertura. È possibile trovare un elenco di software idonei nell'[Elenco completo di supporto per software](#). L'elenco dei Prodotti di terze parti supportati può variare in qualsiasi momento senza preavviso ai Clienti. Le situazioni che sorgono dalle domande dei Clienti devono essere riproducibili di un unico sistema, che può essere fisico o virtuale. Il Cliente comprende e accetta che le risoluzioni di determinati problemi che generano la Service Request del Cliente potrebbero non essere disponibili dallo sviluppatore del software rilevante e potrebbe essere necessario il supporto dello sviluppatore, con ciò si include l'installazione di software aggiuntivi o altri cambiamenti ai Prodotti, il Cliente accetta che in tali situazioni laddove non siano disponibili altre risoluzioni dallo sviluppatore del software rilevante, l'obbligo di Dell Technologies di fornire supporto al Cliente sarà ritenuto completamente soddisfatto.

Servizi opzionali ProSupport One for Data Center

In ProSupport One for Data Center sono disponibili diversi servizi opzionali che possono essere selezionati dai clienti in base alle loro esigenze specifiche. I servizi opzionali sono servizi indipendenti e le relative condizioni sono disponibili all'indirizzo <http://www.dell.com/ServiceContracts/global>. Questi servizi potrebbero non essere disponibili su tutti i Prodotti supportati da Dell Technologies. Alcuni servizi opzionali sono citati di seguito.

Termini aggiuntivi applicabili ai Clienti che acquistano ProSupport One for Data Center con tier a basso consumo di servizio

Per essere idoneo ai tier a basso consumo di servizio, il cliente deve soddisfare i seguenti criteri:

- Il Cliente deve disporre di un help desk per il supporto del proprio ambiente aziendale.
- Deve essere registrato in TechDirect per poter ricevere le unità sostituibili dall'utente supportate dall'invio automatico.
- Deve utilizzare le API TechDirect o SupportAssist per creare Service Request.

Selezioni del volume del supporto tecnico

ProSupport One for Data Center può offrire fino a tre livelli di servizi di supporto tecnico. I livelli si basano sul volume di incidenti per ogni asset e sono specificati per linea di prodotti; inoltre, non sono disponibili su tutti i Prodotti.

Dell Technologies stabilisce il livello di supporto tecnico per ogni linea di prodotti che il Cliente ha diritto di ricevere in base alle risorse di supporto interne e alla cronologia di assistenza, ove applicabile. Il livello scelto deve essere costante in tutti gli asset coperti all'interno della linea di prodotti.

Ove pertinente, ogni livello di supporto tecnico corrisponde a un'allocazione di incidenti che il cliente può aprire sugli asset che sono inclusi in una specifica linea di prodotti. Qualsiasi coinvolgimento dei team di addetti al supporto Dell Technologies che comporta la creazione di un Incidente qualificato sarà conteggiato nell'allocazione di incidenti del Cliente per la specifica linea di prodotti.

Gli incidenti possono includere più interazioni tra Dell Technologies e il Cliente, purché ogni interazione riguardi lo stesso asset e problema. Gli incidenti vengono conteggiati nel trimestre in cui vengono chiusi. Gli incidenti che vengono gestiti tramite il servizio di assistenza Point of Need fuori garanzia non vengono conteggiati.

Per maggiori informazioni sulle selezioni del volume del supporto tecnico, contattare il responsabile vendite Dell Technologies e/o il SAM.

Supporto fuori garanzia

Per gli asset supportati da Dell Technologies con una garanzia scaduta da meno di 90 giorni, il Cliente può acquistare un servizio di assistenza fuori garanzia su una determinata serie di prodotti. Questa opzione consente al Cliente di acquistare supporto tecnico e componenti sostitutivi per un asset specifico in base al singolo incidente.

Il servizio è soggetto alla disponibilità geografica e alla disponibilità dei componenti sostitutivi al momento della richiesta. Dell Technologies si impegna a informare il Cliente al momento della richiesta in merito alla possibilità di consegna dei componenti sostitutivi.

La consegna dei componenti sostitutivi per gli asset scaduti è un servizio opzionale e sarà fatturato al Cliente al costo corrente in quel momento.

In alcuni Paesi, i componenti sostitutivi associati al servizio di supporto fuori garanzia devono essere acquistati come parti di ricambio non in garanzia. In tal caso Dell Technologies non può garantire un tempo di consegna poiché il componente deve essere spedito dai depositi delle parti di ricambio di Dell. Nota: la spedizione dei componenti sostitutivi potrebbe richiedere molto tempo in base alla sede del Cliente in cui si trova il Prodotto supportato che deve essere riparato.

Procedure per i servizi di assistenza fuori garanzia

Il cliente deve contattare telefonicamente il team di supporto tecnico aziendale globale per richiedere assistenza fuori garanzia. Le procedure per richiedere assistenza saranno le stesse del caso dei prodotti in garanzia, ad esclusione del fatto che il tecnico del supporto tecnico aziendale si impegna a confermare con il Cliente che questi desidera procedere con l'assistenza fuori garanzia a un costo aggiuntivo.

Fuori garanzia - Importanti informazioni aggiuntive

Termine. Il servizio di assistenza fuori garanzia è disponibile in base al singolo incidente solo tramite la diagnosi del problema riscontrato per una determinata serie di prodotti di rete e server (consultare la Tabella di garanzia e manutenzione dei prodotti per dettagli specifici sul Prodotto). Dell Technologies può annullare, a propria discrezione, il presente Servizio con preavviso al Cliente.

Non trasferibile. Il servizio di assistenza fuori garanzia non è trasferibile ed è valido esclusivamente per il Cliente specifico. Il Cliente non può utilizzare il Servizio in connessione con un'agenzia di servizi o con qualsiasi altro accordo di distribuzione o condivisione, per conto di terze parti o in relazione ad alcun hardware o software non direttamente posseduto oppure noleggiato dal Cliente. Dell Technologies si riserva il diritto di sospendere o terminare il Servizio se Dell Technologies, a sua esclusiva discrezione, determina che il Servizio è stato utilizzato impropriamente, utilizzato da persone diverse dal Cliente o utilizzato in violazione del presente Contratto.

Fatturazione. Il servizio di assistenza fuori garanzia sarà fatturato al Cliente durante il ciclo di fatturazione trimestrale successivo.

Fuori ambito. Il servizio di assistenza fuori garanzia non copre, e Dell Technologies non è obbligata a fornire, alcun servizio che non sia espressamente indicato nella presente Descrizione del servizio. Inoltre, durante l'erogazione del servizio di assistenza fuori garanzia, Dell Technologies può stabilire che il problema non rientra nell'ambito del servizio di assistenza fuori garanzia. Dell Technologies può adottare misure ragionevoli dal punto di vista commerciale per segnalare il Cliente alla risorsa alternativa appropriata.

I Prodotti supportati, per i quali non è prevista l'estensione della garanzia, non possono usufruire del servizio di assistenza fuori garanzia secondo i termini offerti nella presente Descrizione del servizio.

Il Cliente riconosce che Dell Technologies potrebbe non essere in grado di diagnosticare o risolvere il problema particolare del Cliente.

Aggiornamento della consegna dei componenti sostitutivi

Il Cliente può richiedere un aggiornamento del servizio di consegna dei componenti sostitutivi per un asset specifico in caso di necessità a un costo aggiuntivo per una determinata serie di prodotti di rete e server (consultare la Tabella di garanzia e manutenzione dei prodotti per dettagli specifici sul prodotto). Ad esempio, un asset che soddisfa lo SLA per la consegna dei componenti entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata può essere aggiornato per il supporto dello SLA per la consegna dei componenti lo stesso giorno lavorativo. ⁶

Il Cliente può richiedere telefonicamente un livello aggiornato del servizio di consegna dei componenti sostitutivi. L'aggiornamento della consegna dei componenti è soggetto alla disponibilità dei componenti sostitutivi presso i depositi di distribuzione Dell Technologies, pertanto la disponibilità dell'aggiornamento non è garantita.

È possibile che Dell Technologies non sia temporaneamente in grado di soddisfare una consegna di componenti sostitutivi aggiornata. Quando il Cliente richiede un aggiornamento del servizio per la consegna dei componenti sostitutivi, Dell Technologies verifica che il servizio di aggiornamento sia disponibile e indica al Cliente se la Service Request di aggiornamento può essere soddisfatta.

Il servizio di aggiornamento della consegna dei componenti sostitutivi è disponibile a un costo aggiuntivo per una determinata serie di prodotti di rete e server (consultare la Tabella di garanzia e manutenzione dei prodotti per dettagli specifici sul prodotto) e sarà fatturato durante il ciclo di fatturazione trimestrale di ProSupport One for Data Center.

Servizi esclusi

- Assistenza per le prestazioni o assistenza amministrativa.
- Attività quali installazione, disinstallazione, spostamento, manutenzione preventiva, assistenza nella formazione, amministrazione remota o altre attività o servizi non espressamente citati nella presente Descrizione del servizio.
- Articoli di consumo, sostituzione di supporti, materiali operativi, accessori estetici o componenti quali batterie, telai e coperchi o supporto degli stessi.
- Supporto diretto per prodotti di terze parti o assistenza collaborativa per versioni non attualmente supportate da produttori, fornitori o partner.
- Supporto per prodotti hardware e/o software pre-installati o post-installati dall'OEM, se non coperto da un contratto di assistenza separato acquistato presso Dell.
- Rimozione di spyware/virus.
- Servizi di backup di dati.
- Installazione avanzata senza fili, di rete o remota, impostazione, ottimizzazione e configurazione di applicazioni diverse da quelle descritte nella presente Descrizione del servizio.
- Scripting, programmazione, progettazione/implementazione di database, sviluppo di pagine Web o ricompilazione di kernel.
- Riparazioni di danni o difetti ai Prodotti supportati di tipo puramente estetico, che non influiscono sulla funzionalità del dispositivo.
- Riparazioni rese necessarie da problemi al software o in seguito ad alterazioni, regolazioni o riparazioni effettuate da un soggetto diverso da Dell, da un rivenditore Dell o da un fornitore di servizi Dell autorizzato oppure dai clienti tramite l'utilizzo di componenti sostituibili autonomamente.

Dell ProSupport su componenti non standard nei Prodotti server personalizzati

Le riparazioni e sostituzioni dei componenti non standard o unici ("Servizi di supporto per componenti non standard") rappresentano un servizio di sostituzione a valore aggiunto a integrazione della garanzia del prodotto PowerEdge del Cliente per i componenti Dell Technologies standard che richiedono sostituzione a causa di difetti nei materiali o nella fabbricazione ("Riparazioni in garanzia"). NON è disponibile il firmware/software a marchio Dell Technologies per "componenti non standard" e il Cliente deve utilizzare utilità fornite dal produttore per il monitoraggio e/o l'aggiornamento del componente. Il Cliente si impegna anche a collaborare direttamente con il produttore per risolvere eventuali problemi di qualità relativi al software/firmware, alle utilità e all'hardware. Dell Technologies si impegna a fornire Servizi di supporto non standard per sostituire i componenti non standard o unici che il Cliente ha previsto e garantito essere disponibili come sopra indicato, e una volta che il Cliente ha adottato le misure necessarie per assistere Dell Technologies nell'invio di ordini per il materiale di servizio al fine di facilitare l'attività di riparazione. A condizione che le esigenze di magazzino del Cliente previste siano accurate, Dell Technologies sostituirà il componente difettoso in base ai tempi di intervento applicabili del Cliente per le Riparazioni in garanzia e installerà il componente sostitutivo nel Prodotto del Cliente, tuttavia quest'ultimo riconosce e accetta che Dell Technologies non è responsabile nei confronti del Cliente di garantire la disponibilità dei componenti. Gli interventi in sede e i componenti idonei per la consegna in giornata (ad esempio, entro 4 ore) potrebbero non essere disponibili per la sostituzione di componenti "non standard"; in questi casi Dell Technologies attuerà le procedure di Assistenza entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata. I componenti sostitutivi potranno essere nuovi o ricondizionati secondo quanto consentito dalla legislazione locale, e l'esecuzione di riparazioni e sostituzioni di Servizi di supporto per componenti non standard potrà imporre a Dell Technologies di utilizzare i servizi di garanzia e/o manutenzione di un produttore/sviluppatore di terze parti; il Cliente si impegna ad assistere Dell Technologies e a fornire qualsiasi materiale richiesto da un produttore o da uno sviluppatore di terze parti per facilitare l'utilizzo dei corrispondenti servizi di garanzia e/o manutenzione di terze parti.

Le prove di progettazione da parte di Dell Technologies della configurazione risultante in base a una Descrizione del servizio separata dopo l'installazione dei componenti non standard o unici, il software richiesto dal Cliente in un'attività specifica a livello temporale e i Servizi di supporto per componenti non standard sono disponibili solo nella configurazione specifica definita dal Cliente e testata da Dell Technologies. Dell Technologies si impegna a comunicare l'esatta configurazione hardware testata, inclusi i livelli del firmware. Una volta completate le prove di progettazione, Dell Technologies si impegna a fornire i risultati tramite report con indicazione di superato/fallito. Dell Technologies si impegna a fare quanto ragionevolmente possibile per supportare il riconoscimento e l'operatività del componente non standard sul Prodotto Dell Technologies. Tuttavia, la modifica delle utility standard di Dell Technologies (tra cui BIOS, IDRAC e SupportAssist) non sarà supportata. Il Cliente è tenuto a collaborare direttamente con il produttore per risolvere eventuali problemi relativi a componenti non standard che sorgono durante la prova di progettazione (inclusi problemi di qualità, software, firmware o specifiche/limitazioni hardware). Ulteriori prove di progettazione Dell Technologies dopo che il Cliente avrà ricevuto un report con l'indicazione di superato PASS richiederanno una nuova Descrizione del servizio e i relativi costi di progettazione non ricorrenti, inclusi eventuali prove di progettazione richieste in relazione alla riparazione o alla sostituzione di qualsiasi componente della configurazione durante il periodo di garanzia dell'Apparecchiatura del Cliente.

Termini e condizioni aggiuntivi applicabili agli utenti finali che acquistano il proprio Prodotto supportato da un OEM

Il termine "OEM" indica un rivenditore che vende Prodotti supportati in qualità di produttore di apparecchiature originali che acquista Prodotti e Servizi Dell Technologies dal gruppo aziendale Dell Technologies OEM Solutions (o successori) per un determinato progetto OEM. In genere un OEM include o raggruppa tali Prodotti Dell Technologies all'interno o insieme ad hardware e software proprietario del Cliente OEM o ad altro tipo di proprietà intellettuale, costituendo un sistema o una soluzione specializzata con funzionalità specifiche del settore o dell'attività (la "Soluzione OEM") e rivendendo tale Soluzione OEM con il proprio marchio OEM. Per quanto riguarda gli OEM, il termine "Prodotti supportati" comprende i Prodotti supportati Dell Technologies forniti senza marchio Dell Technologies (ovvero un sistema senza marchio pronto per l'OEM), mentre con il termine "Utente finale" si intende il Cliente o qualsiasi altra entità che acquisti una Soluzione OEM per uso personale e non a scopo di rivendita, distribuzione o concessione in sottolicensing ad altri. È responsabilità dell'OEM fornire la risoluzione dei problemi di primo livello all'Utente finale. Prima di contattare Dell Technologies, deve essere eseguita una corretta diagnosi iniziale best-effort da parte dell'OEM. Tale responsabilità resta dell'OEM anche nel caso in cui l'Utente finale richieda il servizio da Dell e, qualora l'Utente finale contattasse Dell per il servizio senza aver prima contattato il suo OEM, Dell Technologies lo inviterà a contattare l'OEM per ricevere un servizio di risoluzione problemi iniziale prima di rivolgersi a Dell Technologies.

Altri dettagli sul Servizio

I periodi di garanzia e le opzioni di supporto ("Informazioni sul supporto") del presente sito web sono applicabili (i) solo tra Dell Technologies e le organizzazioni che si procurano i prodotti e/o la manutenzione pertinenti ai sensi di un contratto direttamente con Dell Technologies (il "Cliente Dell Technologies ") e (ii) solo ai prodotti o alle opzioni di supporto ordinati dal Cliente Dell Technologies nel momento in cui tali Informazioni di assistenza sono attuali. Dell Technologies può modificare le Informazioni di assistenza in qualsiasi momento. A parte le modifiche effettuate dagli sviluppatori e dai fabbricanti dei prodotti supportati da terze parti, il Cliente Dell Technologies riceverà notifica di eventuali variazioni alle Informazioni di assistenza secondo le modalità specificate nell'ordine del prodotto corrente e/o sul contratto relativo alla manutenzione tra Dell Technologies e il Cliente Dell Technologies, ma tali variazioni non saranno applicate a prodotti o a opzioni di supporto ordinati dal Cliente Dell Technologies prima della data di variazione.

Dell Technologies non ha alcun obbligo di fornire i servizi di supporto relativi ad Apparecchiature che si trovano all'esterno dell'area di assistenza Dell Technologies. Per "Area di assistenza Dell Technologies" si intende un'area che rientra entro (i) cento (100) miglia percorribili o centosessanta (160) chilometri percorribili da una sede di assistenza per apparecchiature e/o componenti di storage e protezione dei dati e (ii) lo stesso paese della sede di assistenza Dell Technologies, salvo laddove diversamente specificato nel contratto in vigore con Dell Technologies, nel qual caso prevale la definizione del contratto in vigore. Per i clienti EMEA, salvo laddove diversamente specificato nella presente Descrizione del servizio o nel Contratto, un servizio in loco è disponibile fino a una distanza di 150 chilometri dalla più vicina sede Dell Technologies Logistics (sede PUDO o ritiro/reso). Per ulteriori informazioni sulla disponibilità del servizio in loco nei Paesi EMEA, contattare il responsabile vendite.

Il Servizio non è disponibile in tutte le località. Se il Prodotto non si trova nella posizione geografica corrispondente alla posizione indicata nei record del servizio Dell Technologies per il Prodotto o se i dettagli della configurazione sono stati modificati e tale modifica non è stata comunicata a Dell Technologies, Dell Technologies deve riquilibrare il Prodotto per il diritto di supporto acquistato prima di poter ridefinire i tempi di intervento applicabili per il Prodotto. Le opzioni del Servizio (inclusi i livelli di servizio, gli orari del supporto tecnico e i tempi di intervento on-site) variano a seconda delle aree geografiche e della configurazione e alcune di esse potrebbero non essere acquistabili nel luogo di residenza del Cliente. In tal caso, è necessario richiedere i dettagli al proprio responsabile vendite.

L'obbligo di Dell Technologies di fornire i Servizi per i Prodotti trasferiti è soggetto a vari fattori, compresi, a titolo esemplificativo, la disponibilità locale del Servizio, eventuali commissioni aggiuntive, l'ispezione e la ricertificazione dei Prodotti trasferiti secondo le tempistiche e le tariffe di consulenza dei materiali Dell Technologies applicabili al momento. Salvo diversamente concordato da Dell Technologies e il Cliente, nei casi in cui i componenti sostitutivi vengono spediti direttamente al Cliente, quest'ultimo deve essere in grado di accettare il pacco presso la sede in cui si trovano i Prodotti che devono essere riparati. Dell Technologies non potrà essere ritenuta responsabile per ritardi nel supporto dovuti alla mancata accettazione o al rifiuto dell'accettazione da parte del Cliente del pacco contenente i componenti. I sistemi di storage con più componenti richiedono accordi di opzioni di supporto attivi su tutti i componenti hardware e software del sistema al fine di ricevere tutti i vantaggi del contratto di supporto per l'intera soluzione. Se non diversamente concordato per iscritto con il Cliente, Dell Technologies si riserva il diritto di modificare l'ambito dei Servizi di supporto fornendo al Cliente notifica scritta con sessanta (60) giorni di preavviso. I prodotti o servizi ottenuti da qualsiasi rivenditore Dell Technologies sono disciplinati esclusivamente dal contratto tra acquirente e rivenditore. Tale contratto può specificare gli stessi termini delle Informazioni di assistenza del presente sito web. Il rivenditore può concordare insieme a Dell Technologies di erogare servizi di garanzia e/o manutenzione per l'acquirente per conto del rivenditore. I clienti e i rivenditori che forniscono servizi di garanzia e/o manutenzione o Professional Services devono essere adeguatamente formati e certificati. Le prestazioni di qualsiasi servizio fornito da clienti, rivenditori o terze parti non qualificati/certificati possono comportare costi aggiuntivi se il supporto di Dell Technologies è richiesto a seguito dell'erogazione dei servizi di terze parti. Rivolgersi al rivenditore o al responsabile vendite locale Dell Technologies per ulteriori informazioni sull'esecuzione di servizi di garanzia e manutenzione da parte di Dell Technologies sui prodotti ottenuti da un rivenditore.

CONTATTI

Contattare il responsabile locale o il rivenditore autorizzato per ulteriori informazioni.

Copyright © 2008-2020 EMC Corporation. Tutti i diritti riservati. EMC e altri marchi registrati sono marchi registrati di EMC Corporation o altri affiliati validi di Dell Inc. Altri marchi potrebbero essere proprietà dei rispettivi proprietari. Pubblicato negli Stati Uniti. H16453.4

EMC Corporation ritiene che le informazioni presenti in questo documento siano accurate alla data di pubblicazione. Le informazioni sono soggette a modifica senza preavviso.

Rev. 1 dicembre, 2020