

ProSupport Plus per sistemi Enterprise

Introduzione

Dell Technologies¹ è lieta di offrire ProSupport Plus per sistemi Enterprise (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 il nome del prodotto², 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.

Ambito del Servizio in oggetto

Il Servizio acquistato comprende le seguenti funzionalità:

- Accesso 24x7 (festivi inclusi)⁴ a una risorsa di supporto tecnico Dell Technologies specializzata appartenente all'organizzazione di assistenza e supporto clienti di Dell Technologies per aiuto nella risoluzione dei problemi relativi ai Prodotti.
Invio in loco di un tecnico e/o consegna dei componenti sostitutivi presso la Sede 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.

Si prega di esaminare la tabella seguente per ulteriori dettagli.

Come contattare Dell Technologies se si necessita di assistenza

Supporto online, via chat e via e-mail: sito web Dell Technologies, chat e supporto via e-mail disponibile per determinati prodotti su <https://www.dell.com/support>.

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 nel presente documento. Visitare <https://www.dell.com/support> per un elenco dei numeri di telefono applicabili per la sede specifica.

La tabella seguente elenca le caratteristiche del servizio ProSupport Plus per sistemi Enterprise offerte ai sensi dei termini di garanzia e/o manutenzione di Dell Technologies. ProSupport Plus per sistemi Enterprise offre assistenza e manutenzione per:

1. Apparecchiatura Dell Technologies identificata nella [Tabella di garanzia e manutenzione dei prodotti Dell Technologies](#) e/o sul Modulo d'ordine come:
 - inclusiva di ProSupport Plus per sistemi Enterprise durante il periodo di garanzia applicabile;
 - idonea per l'aggiornamento a ProSupport Plus per sistemi Enterprise durante il periodo di garanzia applicabile;
 - idonea per ProSupport Plus per sistemi Enterprise durante il periodo di manutenzione successivo.
2. Software Dell Technologies identificato nella [Tabella di garanzia e manutenzione dei prodotti Dell Technologies](#) e/o sul Modulo d'ordine come idoneo per ProSupport Plus per sistemi Enterprise durante il periodo di manutenzione.

¹ Il termine “Dell Technologies”, così come utilizzato nel presente documento, indica l'entità di vendita Dell pertinente (di seguito “Dell”) specificata sul Modulo d'ordine Dell e l'entità di vendita EMC pertinente (di seguito “EMC”) specificata sul Modulo d'ordine 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”, “Attrezzatura” e “Software”, così come utilizzati nel presente documento, indicano l'attrezzatura e i software Dell Technologies identificati nella [Tabella di garanzia e manutenzione dei prodotti Dell Technologies](#) o sul Modulo d'ordine, mentre il termine “Prodotti di terze parti” è definito nel Contratto oppure, in assenza di tale definizione nel Contratto stesso, nelle [Condizioni di vendita commerciali di Dell Technologies](#) o nelle condizioni di vendita di Dell Technologies valide a livello locale, quando applicabili. Il termine “Cliente” si riferisce all'entità nominata come acquirente dei 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 tabella 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.

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE	PROSUPPORT PLUS - DETTAGLI SULLA COPERTURA
SUPPORTO TECNICO GLOBALE	Il Cliente contatta Dell Technologies tramite telefono o interfaccia web con disponibilità 24x7 per segnalare un problema relativo a un'apparecchiatura o un prodotto software e fornisce indicazioni per la valutazione iniziale del livello di gravità. Dell Technologies (i) fornisce una risposta da remoto da parte di una risorsa di supporto tecnico Dell Technologies di livello superiore per l'assistenza nella risoluzione dei problemi in base al livello di gravità del problema oppure (ii), laddove ritenuto necessario da Dell Technologies, interviene in loco, come descritto di seguito.	Incluso.
INTERVENTO ON-SITE	Dell Technologies invia personale autorizzato presso il sito di installazione per lavorare al problema dopo aver isolato il problema stesso e ritenuto necessario un intervento on-site.	Incluso solo per le apparecchiature. L'obiettivo di intervento on-site iniziale si basa sull'opzione acquistata dal cliente. Il Cliente ha a disposizione le seguenti opzioni: 1) intervento entro quattro ore durante lo stesso giorno lavorativo oppure 2) intervento entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata, durante il normale orario lavorativo, dopo che Dell Technologies reputa necessario il supporto on-site. <u>Risposta in sede Mission critical entro 4 ore</u> Generalmente in sede entro 4 ore dal completamento del processo di risoluzione telefonica dei problemi. • Disponibile sette (7) giorni alla settimana, ventiquattro (24) ore al giorno, giorni festivi inclusi. • Disponibile per le sedi per cui è previsto un intervento entro quattro (4) ore. • I componenti essenziali per il funzionamento sono stoccati all'interno di appositi magazzini che gestiscono le parti necessarie per gli interventi entro 4 ore, 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: i tecnici inviati per servizio in sede assieme all'immediata risoluzione dei problemi tramite telefono per problemi di Gravità 1. <u>Risposta in sede entro il giorno lavorativo successivo</u> Dopo la diagnosi e la risoluzione dei problemi tramite assistenza telefonica, un tecnico giungerà in sede il giorno lavorativo successivo alla chiamata. • 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 presso la sede del Cliente. • Disponibile solo su determinati modelli di Prodotti. L'intervento on-site non è applicabile ai prodotti software e può essere acquistato separatamente.

*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 SOSTITUIBILI	Dell Technologies fornisce parti di ricambio, qualora lo ritenga necessario.	Inclusa. L'obiettivo di consegna dei componenti sostituibili si basa sull'opzione acquistata dal cliente. Il Cliente ha a disposizione le seguenti opzioni: 1) intervento entro quattro ore durante lo stesso giorno lavorativo oppure 2) intervento entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata, durante il normale orario lavorativo, dopo che Dell Technologies reputa necessaria la consegna di componenti sostitutivi. Per componente con consegna il giorno lavorativo stesso si intende un ricambio che, in caso di guasto, consente al Prodotto supportato di continuare a eseguire le funzioni aziendali critiche (è richiesta una risposta immediata). I componenti considerati non critici includono, a titolo esemplificativo, frontalini, chassis meccanici, dischi rigidi vuoti, kit per guide e accessori per la gestione dei cavi. I componenti considerati critici sono invece schede madri, CPU, alcuni moduli di memoria e unità del disco rigido. Il cut-off time per la lavorazione della spedizione del paese potrebbe influire sulla consegna nello stesso giorno/giorno lavorativo successivo dei componenti sostituibili. L'installazione dei componenti sostitutivi viene eseguita da Dell Technologies nell'ambito dell'intervento on-site, ma il Cliente ha comunque la possibilità di installare le unità sostituibili dal cliente (CRU). Per l'elenco dei componenti designati come unità sostituibili dal cliente per apparecchiature specifiche, consultare la Tabella di garanzia e manutenzione dei prodotti Dell Technologies oppure contattare Dell Technologies per ulteriori informazioni. Qualora Dell Technologies installi il componente sostitutivo, predisporrà la relativa restituzione a una struttura Dell Technologies. Se è il Cliente a installare un'unità CRU, il Cliente è anche responsabile per la restituzione dell'unità stessa alla struttura indicata da Dell Technologies. 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. I ricambi per la sostituzione dell'intera unità potrebbero non essere a magazzino per l'intervento entro il giorno stesso, con conseguente estensione dei lead time relativi alla consegna dell'unità completa presso la sede del Cliente, a seconda del luogo in cui si trova e del tipo di Prodotto da sostituire.
SOSTITUZIONE PROATTIVA DELL'UNITÀ SSD	Inclusa per i prodotti di storage e convergenti. Se il livello di tenuta (come definito di seguito) di una qualsiasi unità SSD viene raggiunto prima che il dispositivo raggiunga la sua massima capacità o una capacità inferiore (in base a quanto stabilito da Dell Technologies), il Cliente è idoneo a ricevere la sostituzione dell'unità SSD. Il livello di tenuta indica la percentuale media della durata di vita utile rimanente sull'unità SSD idonea.	Incluso. L'obiettivo di risposta si basa sulle caratteristiche del servizio di consegna dei ricambi e risposta in sede illustrati in precedenza. Il cliente deve attivare e mantenere la versione attualmente supportata del SupportAssist e/o del software Secure Remote Support durante il termine di supporto applicabile. L'abilitazione di SupportAssist e/o Secure Remote Support, a seconda dei casi è un prerequisito per le presenti funzioni aggiuntive di assistenza rinnovabili.
DIRITTI PER LE NUOVE VERSIONI DEL SOFTWARE	Dell Technologies offre diritti per le nuove versioni software, secondo quanto reso disponibile generalmente da Dell Technologies.	Inclusi.

INSTALLAZIONE DELLE NUOVE VERSIONI DEL SOFTWARE	Dell Technologies effettua l'installazione delle nuove versioni del software.	Software dell'ambiente operativo (OE) dell'apparecchiatura Inclusa solo quando l'apparecchiatura associata nel quale viene installato il software dell'ambiente operativo è coperta da una garanzia Dell EMC o da un contratto di manutenzione di Dell Technologies in essere. Il software dell'ambiente operativo dell'apparecchiatura viene definito come programmazione di software e/o microcodice firmware necessario ad abilitare l'apparecchiatura per eseguire per funzioni di base e senza di esso l'apparecchiatura non può funzionare. Altri software (non dell'ambiente operativo) Il Cliente esegue l'installazione delle nuove versioni del software, salvo diversamente ritenuto necessario da Dell Technologies.
MONITORAGGIO E RIPARAZIONE DA REMOTO 24X7	Alcuni Prodotti contattano in maniera automatica e indipendente Dell Technologies per fornire indicazioni e assistere Dell Technologies nell'identificazione dei problemi. Se necessario, Dell Technologies accede da remoto ai Prodotti per ulteriore diagnostica e per fornire supporto da remoto.	Inclusi per i Prodotti dotati di strumenti e di tecnologie per il monitoraggio da remoto resi disponibili da Dell Technologies. Una volta segnalato il problema a Dell Technologies, si applicano gli stessi obiettivi di risposta per il supporto tecnico globale e l'intervento on-site descritti in precedenza.
ACCESSO 24X7 AGLI STRUMENTI DI SUPPORTO ONLINE	I Clienti che hanno correttamente effettuato la registrazione possono accedere 24x7 agli strumenti informativi e di supporto autonomo web-based di Dell Technologies tramite il sito del supporto online di Dell Technologies.	Incluso.

(CONTINUA DI SEGUITO)

**SERVICE
ACCOUNT
MANAGER
("SAM")**

Il Service Account Manager assegnato per ProSupport Plus per sistemi Enterprise è una risorsa da remoto che fornisce una serie di funzionalità per la gestione dei sistemi, dell'ambiente e dell'account, al fine di ridurre il downtime e migliorare l'esperienza di supporto offerta da Dell Technologies nel suo complesso.

Elementi inclusi nel servizio:

Assistenza iniziale: per accertarsi che il Cliente sia pienamente abilitato a ricevere il servizio ProSupport Plus:

- Verificando l'accuratezza delle informazioni di assistenza rilevanti del Cliente, come nome dell'account, indirizzo e così via.
- Attraverso trasferimenti delle conoscenze, ad esempio come contattare Dell Technologies per l'apertura di Service Request o l'uso delle tecnologie e degli strumenti di supporto di Dell Technologies.
- Designando un programma per i deliverable del SAM, tra cui reporting e analisi dell'assistenza.

Report mensile: reporting e suggerimenti sui sistemi autorizzati, tra cui:

- Riepilogo delle richieste di servizio aperte e chiuse per mese.
- Verifica delle versioni software del sistema attualmente installate in base alle raccomandazioni del codice di destinazione.
- Stato del contratto, comprese le date di inizio/fine e altri dettagli di base del contratto.

Per abilitare completamente il reporting mensile, le tecnologie di connettività di Dell Technologies, come SupportAssist e/o Secure Remote Support, devono essere installate con le opzioni di raccolta log attivate.

Incluso nei Prodotti coperti dal servizio ProSupport Plus per sistemi Enterprise o dal contratto di manutenzione in corso durante il normale orario lavorativo di Dell Technologies, che può variare in base alla regione e al paese, ad esclusione delle festività locali e di Dell Technologies. Fare riferimento alle seguenti informazioni aggiuntive sulla copertura.

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.

**SERVICE
ACCOUNT
MANAGER
("SAM") -
CONTINUA**

Analisi dell'assistenza: il SAM fornisce un'analisi dell'assistenza sulla base dei dettagli contenuti nel report di servizio. Programmazione, tempistiche e altre tematiche da riesaminare verranno stabilite dal SAM e dal Cliente durante la fase iniziale.

Manutenzione del sistema: per gli asset autorizzati, il SAM aiuta il Cliente a coordinare gli eventi di manutenzione del sistema nella finestra di manutenzione del Cliente stesso. Si veda di seguito per ulteriori informazioni.

Supporto per escalation di Dell Technologies: attività di mediazione per i Servizi, al fine di coordinare tutte le risorse necessarie a gestire i problemi con severity 1 o problemi più sistemici.

ULTERIORI INFORMAZIONI SU SUPPORTASSIST

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE	DETTAGLI SULLA COPERTURA
SUPPORTASSIST ENTERPRISE PER IL RILEVAMENTO PREDITTIVO DEI GUASTI HARDWARE	Per i sistemi autorizzati monitorati tramite SupportAssist Enterprise, i dati della telemetria del dispositivo vengono raccolti, analizzati e utilizzati per prevedere eventuali guasti hardware che potrebbero verificarsi in futuro.	Incluso. Nota: il rilevamento predittivo dei guasti hardware vale solo per batterie, dischi rigidi, backplane ed espansori dei server PowerEdge di dodicesima generazione e successive con controller RAID PowerEdge (PERC) dalla quinta alla decima serie. Il rilevamento predittivo dei guasti hardware è disponibile solo se la raccolta periodica automatizzata e il caricamento delle informazioni sul sistema sono attivati in SupportAssist Enterprise.

SUPPORTO AGGIUNTIVO CON CLOUDIQ

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE	DETTAGLI SULLA COPERTURA
CLOUDIQ	I Clienti che hanno correttamente collegato il loro sistema autorizzato a Dell Technologies tramite Secure Remote Services o SupportAssist possono accedere a CloudIQ, una soluzione che fornisce punteggi proattivi di integrità, impact analysis delle prestazioni, rilevamento delle anomalie e analisi dei conflitti tra carichi di lavoro.	Incluso per le seguenti piattaforme Dell Technologies; PowerMax, PowerStore, PowerScale, PowerVault, Dell EMC Unity XT, XtremIO, serie SC, VxBlock e switch Connectrix.

Servizio SAM - Responsabilità del Cliente

L'assegnazione di un SAM da parte di Dell Technologies, in base a quanto descritto in precedenza, 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 al SAM accesso tempestivo (a) ad almeno un referente tecnico con responsabilità di amministrazione del sistema e con gli opportuni privilegi di accesso al sistema/alle informazioni e (b) ad esperti in materia, sistemi e reti (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 l'ubicazione dell'Apparecchiatura sia pronta prima dell'avvio del ProSupport Plus per sistemi Enterprise.

Informazioni aggiuntive importanti sul servizio SAM

- Il servizio SAM è disponibile durante il normale orario lavorativo. L'orario lavorativo varia in base al Paese e alla regione, a seconda del luogo di residenza del Service Account Manager. A discrezione di Dell Technologies e quando ritenuto necessario da Dell Technologies, i servizi offerti dal SAM possono essere erogati in loco.
- Il supporto oltre l'orario lavorativo può essere fornito da altre risorse di Dell Technologies a discrezione di quest'ultima.
- La sede del SAM viene assegnata nella fase di registrazione iniziale in base all'area di servizio preferita dal Cliente e dalla disponibilità del personale.

MANUTENZIONE DEL SISTEMA CON PROSUPPORT PLUS PER SISTEMI ENTERPRISE

La manutenzione del sistema nell'ambito di ProSupport Plus offre ai clienti di Dell Technologies la manutenzione da remoto necessaria durante i termini di validità del contratto di assistenza sui dispositivi coperti da ProSupport Plus per sistemi Enterprise e monitorati con la tecnologia di connettività applicabile di Dell Technologies, ad esempio SupportAssist e/o Secure Remote Services. La manutenzione del sistema assicura le prestazioni e potrebbe ridurre la probabilità di incidenti futuri dovuti a incompatibilità delle versioni di hardware, software, BIOS e firmware. Gli eventi di manutenzione del sistema sono coordinati dal cliente, dal SAM e dal personale di supporto di Dell Technologies. L'erogazione del servizio di manutenzione del sistema è generalmente disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno, ma potrebbe essere soggetta alla disponibilità del Cliente e delle risorse di Dell Technologies. Dell Technologies consiglia di effettuare il servizio di manutenzione due volte all'anno. Alcuni prodotti potrebbero avere delle limitazioni sul numero di volte all'anno in cui la manutenzione del sistema può essere eseguita. Contattare il responsabile vendite o il SAM assegnato per ricevere un elenco dei Prodotti supportati e di eventuali limitazioni applicabili.

Attività non incluse nella manutenzione di sistema con ProSupport Plus per sistemi Enterprise

- Aggiornamenti su dispositivi interconnessi, non coperti dal Contratto di supporto attuale di ProSupport Plus per sistemi Enterprise.
- Aggiornamenti software senza autorizzazione corrispondente nell'ambito di un contratto di assistenza per prodotti software appropriato stipulato con Dell Technologies o con una terza parte per i Prodotti di terze parti.
- Aggiornamenti del sistema operativo, creazione di patch per l'hypervisor o altre attività correlate di progettazione o supporto per lo sviluppo software.
- Creazione di patch di applicazione.
- Manutenzione in sede.
- Installazione o disinstallazione di hardware aggiuntivi o attività di configurazione.
- Installazione e configurazione di software non elencate nella presente Descrizione del Servizio.
- Regolazione delle prestazioni delle applicazioni.
- Identificazione e rimozione di virus, spyware e malware.
- Aggiornamenti e attività non documentate specificatamente nella presente Descrizione del Servizio.

Importanti informazioni aggiuntive sulla Manutenzione di Sistema ProSupport Plus per sistemi Enterprise

- Durante l'intervento di manutenzione, gli aggiornamenti potrebbero causare una perdita temporanea della connettività ad altri dispositivi connessi.
- Dopo il completamento dell'aggiornamento potrebbe essere necessario riavviare i dispositivi connessi e verificarne la connettività.
- I sistemi da aggiornare devono essere resi disponibili a Dell Technologies o agli agenti autorizzati di Dell Technologies durante la finestra di manutenzione concordata.
- A seconda del tipo di sistema da aggiornare potrebbe essere necessario mettere a disposizione un sistema di manutenzione di sistema aggiuntiva o una risorsa.
- A seconda del sistema da aggiornare potrebbe essere necessario concedere a Dell Technologies o agli agenti autorizzati di Dell Technologies i diritti amministrativi per il dispositivo.
- Il Cliente è responsabile del possesso e del mantenimento di tutti i requisiti di licenza pertinenti agli aggiornamenti dell'apparecchiatura e del software.
- Nel caso in cui l'aggiornamento del software su un Prodotto autorizzato possa causare il peggioramento delle prestazioni di un altro prodotto non autorizzato ovvero influire negativamente sulle prestazioni stesse, Dell Technologies, in accordo con il Cliente, potrebbe decidere di non procedere con l'attività di manutenzione di sistema finché la situazione non viene risolta.
- Per abilitare totalmente la manutenzione del sistema nell'ambito di ProSupport Plus per sistemi Enterprise, è necessario installare una tecnologia di connettività idonea, ad esempio SupportAssist e/o Secure Remote Support di Dell Technologies, con le opzioni di raccolta log attivate.
- L'installazione delle nuove versioni del software per i sistemi convergenti e hyper-converged infrastructure di Dell Technologies determinate durante la manutenzione del sistema, incluse, a titolo esemplificativo, le versioni del software pubblicate sulle matrici di configurazione di interoperabilità applicabili (Simple Support Matrix o Release Certification Matrix di Dell Technologies) potrebbe richiedere l'acquisto di servizi separati da Dell Technologies. Per ulteriori informazioni, contattare Dell Technologies.

ASSISTENZA COLLABORATIVA

Qualora il Cliente apra una Service Request e Dell Technologies stabilisca 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 essere, 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 suo rivenditore autorizzato. Una volta isolato e segnalato il problema, il fornitore 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.

SUPPORTO PER SOFTWARE DEL SISTEMA DELL TECHNOLOGIES

Il supporto per software Dell Technologies incluso in ProSupport Plus per sistemi Enterprise fornisce supporto per alcuni Prodotti di terze parti, tra cui applicazioni per utenti finali, sistemi operativi, hypervisor e firmware, quando tali Prodotti di terze parti sono 1) utilizzati insieme, attualmente installati e funzionanti sui Prodotti nel momento in cui l'assistenza viene richiesta e 2) coperti dalle condizioni di assistenza e di manutenzione nell'ambito del servizio ProSupport Plus per sistemi Enterprise esistente. Questo livello di assistenza viene fornito sull'apparecchiatura autorizzata ProSupport Plus per sistemi Enterprise, a prescindere da come il software idoneo sia stato acquistato e concesso in licenza. Tuttavia, il Cliente è tenuto a garantire che il software idoneo sia stato acquistato e concesso in licenza correttamente, in conformità a quanto previsto dallo sviluppatore. 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 dei software idonei nell'[Elenco completo del 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 alcuni problemi che comportano l'apertura di una Service Request da parte sua potrebbero non essere disponibili tramite lo sviluppatore della versione software applicabile e potrebbero richiedere il supporto dello sviluppatore stesso, compresa l'installazione di software aggiuntivi o altre modifiche ai Prodotti. Nelle situazioni in cui non è disponibile una risoluzione da parte dello sviluppatore della versione del software applicabile, il Cliente accetta che sia Dell Technologies a fornire assistenza adempiendo pienamente ai propri obblighi.

Termini e condizioni aggiuntivi applicabili agli utenti finali che acquistano Prodotti da un OEM

Per "OEM" si intende un rivenditore che vende Prodotti supportati in qualità di Original Equipment Manufacturer, acquistando Prodotti e Servizi Dell Technologies dal gruppo di aziende OEM Solutions (o successori) per un determinato progetto OEM. In genere un OEM include o raggruppa tali Prodotti Dell Technologies all'interno o insieme a soluzioni hardware e software proprietarie 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 sottolicensa 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 del produttore OEM. La responsabilità dell'esecuzione della risoluzione iniziale dei problemi resta del produttore OEM anche nel caso in cui l'Utente finale coinvolga Dell Technologies per richiedere assistenza. Se l'Utente finale contatta Dell Technologies per assistenza senza aver prima contattato il proprio OEM, Dell Technologies lo inviterà a rivolgersi all'OEM per la risoluzione dei problemi di primo livello prima di contattare Dell Technologies.

Dell Technologies ProSupport Plus per sistemi Enterprise su componenti non standard nei Prodotti server personalizzati

Le riparazioni e sostituzioni di componenti non standard o unici ("Servizi di supporto per componenti non standard") costituiscono un servizio di sostituzione a valore aggiunto a integrazione della garanzia del prodotto PowerEdge del Cliente per i componenti Dell Technologies in configurazione standard che richiedono una sostituzione a causa di difetti nei materiali o nella fabbricazione ("Riparazioni in garanzia"). Il firmware/software a marchio Dell Technologies NON è disponibile per i "componenti non standard" e il

Cliente deve quindi utilizzare le 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 le parti di ricambio non standard o uniche che il Cliente ha previsto e garantito essere disponibili come sopra indicato, e una volta che il Cliente abbia 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. Ammesso che il Cliente abbia accuratamente previsto le esigenze di stoccaggio, Dell Technologies provvederà a sostituire la parte che presenta il difetto in base al tempo di risposta applicabile al Cliente per le riparazioni in garanzia e a installare il ricambio nel Prodotto del Cliente, il quale conferma e accetta che Dell Technologies non potrà essere ritenuta responsabile per la disponibilità dei componenti. Gli interventi in loco e la fornitura dei componenti 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 per il giorno lavorativo successivo alla chiamata. Le parti di ricambio potranno essere nuove o ricondizionate secondo quanto consentito dalla legislazione locale. Inoltre, l'esecuzione di riparazioni e sostituzioni nell'ambito dei Servizi di supporto per componenti non standard potrebbe 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 uno sviluppatore terzo per facilitare l'utilizzo dei corrispondenti servizi di garanzia e/o manutenzione di terzi.

La verifica tecnica della configurazione risultante da parte di Dell Technologies in base a una descrizione del servizio (SOW) separata dopo l'installazione dei componenti non standard o unici ovvero del software richiesto dal Cliente è un'attività specifica a livello temporale e i Servizi di supporto per i 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 tecniche, Dell Technologies si impegna a fornire i risultati tramite report con indicazione dell'esito (prova superata o non superata). Dell Technologies si impegna a fare quanto ragionevolmente e commercialmente possibile per supportare il riconoscimento e l'operatività del componente non standard sul Prodotto Dell Technologies. Tuttavia, la modifica delle utilità standard di Dell Technologies (tra cui BIOS, iDRAC e SupportAssist) non è 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 tecniche di Dell Technologies dopo che il Cliente avrà ricevuto un report con esito positivo richiederanno una nuova descrizione del servizio con i relativi costi di progettazione non ricorrenti, inclusi eventuali prove tecniche richieste in relazione alla riparazione o alla sostituzione di qualsiasi componente della configurazione durante il periodo di garanzia del sistema del Cliente.

Altri dettagli sul Servizio

I periodi di garanzia e le opzioni di supporto ("Informazioni di assistenza") 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 stipulato 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 aggiornate. Dell Technologies può modificare le Informazioni di assistenza in qualsiasi momento. A parte le modifiche effettuate dagli sviluppatori e dai fabbricanti dei prodotti di 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. Tali variazioni non saranno tuttavia applicate a prodotti oppure opzioni di supporto ordinati dal Cliente Dell Technologies prima della data di variazione.

Dell Technologies non è tenuta a fornire servizi di supporto relativi ad apparecchiature che si trovano all'esterno dell'area di assistenza di Dell Technologies. Per "Area di assistenza di Dell Technologies" si intende un'area che rientra entro (i) centosessanta (160) chilometri percorribili da una sede di assistenza per storage e sistemi di protezione dei dati e (ii) lo stesso paese della sede di assistenza di Dell Technologies, salvo laddove diversamente specificato nel contratto stipulato con Dell Technologies, nel qual caso prevale la definizione del contratto in essere. Per i clienti EMEA, salvo laddove diversamente specificato nella presente Descrizione del servizio o nel Contratto, l'assistenza in loco è disponibile fino a una distanza di 150 chilometri dalla più vicina sede di Dell Technologies Logistics (sede PUDO o di 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 nella documentazione relativa all'assistenza di 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 riqualificare il Prodotto per il diritto di supporto acquistato prima di poter ridefinire i tempi di risposta applicabili per il Prodotto stesso. Le opzioni del Servizio (inclusi i livelli di servizio, gli orari del supporto tecnico e i tempi di risposta in sede) variano a seconda delle aree geografiche e della configurazione e alcune di esse potrebbero non essere disponibili 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 supportati trasferiti secondo le tempistiche e le tariffe di consulenza dei materiali Dell Technologies applicabili al momento. Salvo diversamente concordato tra Dell Technologies e il Cliente, nei casi in cui le parti di ricambio vengono spedite direttamente al Cliente, quest'ultimo deve essere in grado in accettare la spedizione presso la sede in cui si trovano i Prodotti da riparare. Dell Technologies non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali ritardi nel supporto dovuti all'impossibilità di accettare o al rifiuto da parte del Cliente del pacco contenente i componenti. I sistemi di storage multi-componente richiedono contratti con opzioni di supporto attivo per tutti i componenti hardware e software del sistema, al fine di ottenere 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 con un preavviso scritto di sessanta (60) giorni al Cliente.

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 servizi professionali 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 di Dell Technologies per ulteriori informazioni sull'esecuzione dei servizi di garanzia e manutenzione da parte di Dell Technologies per i prodotti ottenuti da un rivenditore.

CONTATTI

Per ulteriori informazioni, contattare il responsabile locale o il rivenditore autorizzato.

Copyright © 2008-2020 EMC Corporation. Tutti i diritti riservati. EMC e altri marchi sono marchi di EMC Corporation o di altre società affiliate di Dell Inc. Altri marchi potrebbero essere di proprietà dei rispettivi titolari. 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