

Descrizione del servizio: Assistenza Silver Enterprise

I SEGUENTI SERVIZI SONO FORNITI SECONDO LA PRESENTE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO, COME PREVISTO DALL'ACCORDO GENERALE DEI SERVIZI PER I CLIENTI DELL SU <http://www.euro.dell.com/service-descriptions> O DALL'ACCORDO SEPARATO FIRMATO DAL CLIENTE CON DELL.

Panoramica del servizio

Dell è lieta di fornire l'Assistenza Silver Enterprise ("Assistenza Silver" o i "Servizi"), in precedenza conosciuta come Servizi di Assistenza Silver Premier Enterprise o Silver PESS, per sistemi server e storage selezionati (di seguito definito il "Sistema Supportato") come previsto dal presente documento (la "Descrizione del servizio"). Il **Servizio Silver include:**

- Accesso telefonico diretto 24 ore/giorno, 7 giorni/settimana, incluse le festività, agli analisti Dell per il rapido troubleshooting delle problematiche hardware e software.
- Invio on-site di un tecnico di assistenza e/o parti in garanzia presso la sede del Cliente durante le ore d'ufficio (se necessario e in conformità con il livello di servizio acquistato) per riparazioni e risoluzione necessarie dovute a un difetto dei materiali o a manodopera sul Sistema Supportato Silver.
- Gestione della crisi e dell'invio tramite una rete globale di Enterprise Command Centre per indirizzare in tempo reale parti di ricambio e inviare tecnici esperti presso la sede del Cliente.
- Gestione del caso per tracciare la risoluzione e l'escalation delle problematiche.
- Accesso alla registrazione per ricevere notifiche via e-mail cruciali, inclusi i cambiamenti dei software e firmware attraverso l'Aggiornamento Tecnico Dell.

Sistema Supportato: Assistenza Silver Enterprise è disponibile su sistemi Dell PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™ e Storage Dell|EMC AX™ selezionati, che abbiano una configurazione standard (il "Sistema Supportato"). Il Sistema Supportato Silver coperto dalla presente Descrizione del servizio è identificato sulla fattura Dell del Cliente. Un contratto di Assistenza Silver separato deve essere acquistato dal Cliente per ciascun sistema che richieda il presente servizio. Ciascun Sistema Supportato sarà identificato con un numero seriale ("Etichetta di servizio").

Assistenza Silver Enterprise non include:

- Accessori, componenti, materiali di servizio, periferiche o parti quali batterie, telai ed elementi estetici. (Le batterie sostitutive per Dell|EMC sono coperte dalla presente offerta di servizio).
- Sostituzione dei media per software Dell non più fornito con i nuovi sistemi.
- Sostituzione dei media su software non a marchio/prodotto Dell (ad es. Microsoft Office).
- Assistenza hardware o software per i prodotti Integrazione Personalizzata in Fabbrica ("CFI").
- Assistenza hardware o software per le periferiche non a marchio Dell (inclusi prodotti S&P non a marchio Dell). Il Cliente dovrà contattare direttamente il fornitore del prodotto di terza parte.
- Manutenzione preventiva.
- Servizi di installazione, disinstallazione o ricollocazione.
- Assistenza diretta sul prodotto di terza parte. (Assistenza Silver include "Assistenza in collaborazione"; vedere di seguito per le Procedure di assistenza).
- Riparazioni dovute a problemi del software o risultanti da alterazione, adeguamento o riparazione non effettuate da Dell (o suoi rappresentanti autorizzati).
- Assistenza per apparecchiature danneggiate da uso improprio, incidenti, abuso del Sistema Supportato o dei componenti (quali ma non limitati all'utilizzo del voltaggio sbagliato, all'utilizzo di fusibili sbagliati, all'utilizzo di dispositivi o accessori incompatibili, ventilazione inadatta o insufficiente o mancato rispetto delle istruzioni d'uso), modifica, ambiente fisico o operativo inadeguati, manutenzione impropria da parte del Cliente (o dell'agente del Cliente), trasferimento del Sistema Supportato Silver, rimozione o alterazione delle apparecchiature o delle etichette di identificazione delle parti o interruzioni provocate da un prodotto di cui Dell non è responsabile.
- Assistenza per danni risultanti da calamità naturali quali, ma non limitate a fulmini, allagamento, tornado, terremoti e uragani.
- Livelli di gravità del problema determinati dal cliente.

- Technical Account Manager ("TAM").
- Qualsiasi attività o servizi non espressamente descritti nella presente Descrizione del servizio.

Si prega di leggere attentamente la presente Descrizione del servizio. Dell si riserva il diritto di apportare miglioramenti o modifiche al presente documento in qualsiasi momento. In ogni caso, Dell garantisce prestazioni equivalenti e non apporterà variazioni significative senza il consenso del Cliente.

Procedure di assistenza

Contattare Dell per il Servizio

Richieste di assistenza non urgenti: per problematiche che non necessitano una risposta urgente, il Cliente può sottoporre una richiesta di servizio on-line attraverso il sito web Servizio Assistenza Silver Enterprise per la propria regione su <http://www.support.euro.dell.com>. Dell si impegna a rispondere alle richieste on-line il giorno lavorativo successivo.

Richieste di assistenza ad alta priorità: Dell farà tutti gli sforzi ragionevoli dal punto di vista commerciale affinché l'Assistenza Silver telefonica sia disponibile 7 giorni/settimana, 24 ore/giorno, 365 giorni all'anno, incluse le festività nazionali.

1. **Prima che il Cliente contatti Dell, deve avere le seguenti informazioni:**
 - Numero dell'Etichetta di servizio e/o numero del caso.
 - Numero d'ordine del Sistema Supportato e numero di serie.
 - Nome e numero del modello del sistema (esempio: PowerEdge 1900).
 - Attuale versione del sistema operativo.
 - Nomi del marchio e dei modelli di qualsiasi periferica (come un modem) utilizzata, e
 - Descrizione del problema e di qualsiasi passo di troubleshooting già intrapreso dal Cliente.
2. **Chiamare per l'assistenza**
 - Chiamare da una località che includa accesso fisico al sistema, se necessario, durante il troubleshooting telefonico.
 - Le seguenti ore operative sono solo in lingua locale. L'assistenza 24x7 è disponibile solo in inglese.

Paese con assistenza	Località	Ore operative	Numero telefonico locale
Austria	Halle, Germania	08:00 - 18:00	(+43) 0820 240 530 17
Belgio	Montpellier, Francia Amsterdam, Olanda	09:00 - 18:00 08:30 - 17:00	(+32) 02 481 92 88 (+32) 020-6745970
Danimarca	Stoccolma, Svezia	08:00 - 18:00	(+45) 45 70 23 01 82
Finlandia	Stoccolma, Svezia	8:00 - 18:00	(+358) 09 253 313 60
Francia	Montpellier Francia	09:00 - 18:00	(+33) 0825 387 270
Germania	Halle	08:00 - 18:00	(+49) 069 9792 7200
Grecia	Montpellier, Francia	09:00 - 17:00	(+30) 800 441 49 518
Irlanda	Dublino	08:00 - 20:00	(+353) 1850 543 543
Italia	Montpellier, Francia	09:00 - 18:00	(+39) 02 577 82 690
Lussemburgo	Montpellier, Francia Amsterdam, Olanda	09:00 - 18:00 08:30 - 17:00	(+352) 02481 92 88 (+352) 020-6745970
Norvegia	Stoccolma, Svezia	08:00 - 18:00	(+47) 67 116 882
Olanda	Amsterdam	08:30 - 17:00	(+31) 020-6745970
Polonia	Varsavia	08:00 - 18:00	(+48) 22 579 57 00
Portogallo	Montpellier, Francia	08:30 - 19:00	(+351) 800 83 4077
Regno Unito	Dublino, Irlanda	08:00 - 18:00	HSB (+44) 0870 908 0800 REL (+44) 0870 908 0500

Rep. Ceca	Praga	08:00 - 18:00	(+420) 02 2283 2727
Spagna	Montpellier, Francia	08:00 - 19:00	(+34) 902 100 130
Sud Africa	Johannesburg	08:00 - 18:00	(+27) 11 709 7710
Svezia	Stoccolma	08:00 - 18:00	(+46) 8 5900 5199
Svizzera	Montpellier, Francia	09:00 - 18:00	HSB (+41) 0844 811 411 REL (+41) 0844 822 844

- Fornire il numero dell'Etichetta di servizio e altre informazioni richieste dall'analista.
- L'analista verificherà il livello di assistenza e eventuale scadenza del servizio per il Sistema Supportato.

3. Assistenza con troubleshooting telefonico

- Quando richiesto, identificare i messaggi di errore ricevuti e la situazione in cui si verificano, quali attività hanno preceduto il messaggio di errore e quali azioni sono state già intraprese dal Cliente.
- L'analista seguirà una serie di passi di troubleshooting standardizzati tramite telefono per aiutare nella diagnosi della problematica.
- Potrebbero essere richiesti i registri del sistema come parte del processo di troubleshooting.
- Potrebbe essere necessaria anche una sessione WebEx/connessione remota al sistema come parte del processo di troubleshooting.
- Se è necessario l'invio presso la sede, l'analista fornirà al Cliente le istruzioni aggiuntive.

Assistenza on-site

In seguito al completamento del troubleshooting remoto e all'identificazione del problema, l'analista stabilirà se la problematica richiede l'invio on-site di un tecnico di servizio e/o di parti o se può essere risolta a distanza tramite telefono.

Le opzioni di risposta on-site variano in base al tipo di servizio acquistato; la fattura del Cliente indica il tipo di risposta on-site dello stesso. A condizione che tutti i termini e le condizioni della presente Descrizione del servizio siano rispettati, Dell invierà un tecnico di assistenza presso la sede del Cliente (indicata sulla fattura del Cliente o sul relativo accordo firmato separatamente dal Cliente con Dell) se necessario e in conformità con la seguente tabella relativa alla risposta on-site:

Tipo di risposta on-site	Tempo di risposta on-site	Restrizioni/Termini speciali
Servizio on-site entro 4 ore	Un tecnico arriva di solito entro 4 ore dal completamento del troubleshooting telefonico. Soggetto alla disponibilità delle parti e del tecnico.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibile 7 giorni/settimana, 24 ore/giorno - include le festività. • Disponibile su modelli Dell PowerEdge, PowerEdge SC, PowerConnect, Dell EMC e PowerVault selezionati.

Risoluzione remota quando possibile. In seguito al completamento del troubleshooting remoto e alla definizione del problema, l'analista stabilirà se la questione richiede un tecnico di assistenza on-site e/o l'invio di parti o se può essere risolta a distanza tramite il telefono.

Mancata visita di assistenza. Se il Cliente o il rappresentante autorizzato dal Cliente non è presente presso la località quando il tecnico di assistenza arriva, quest'ultimo non può effettuare l'assistenza sul Sistema Supportato. Il tecnico di assistenza lascerà un avviso per informare il Cliente della sua visita. In questo caso, al Cliente potrà essere addebitata una spesa aggiuntiva per una visita di assistenza successiva.

Il troubleshooting del software include:

Il Cliente Silver riceve l'assistenza troubleshooting break-fix 24x7 del software per sistemi operativi e applicazioni supportati. Questo si accompagna all'Assistenza in collaborazione per applicazioni, sistemi operativi e firmware selezionati sui Sistemi Supportati (i "Prodotti software coperti") al telefono, o con la trasmissione di software e di altre informazioni attraverso mezzi elettronici o spedendo il software e/o altre informazioni al Cliente. I Prodotti

software coperti includono i sistemi operativi core (Microsoft®, Novell® o Red Hat®), software core Dell|EMC (quali Navisphere® Manager, Access Logic™, Navisphere Agent e PowerPath®) e applicazioni software cruciali.

Il troubleshooting del software con Assistenza in collaborazione è disponibile 24x7 solo in inglese.

Assistenza in collaborazione. In caso di problemi con alcuni prodotti di terza parte abitualmente utilizzati con il Sistema Supportato del Cliente, Dell fornirà un unico punto di contatto, come stabilito nel presente documento, fino a che i problemi sono identificati e l'escalation inviata al fornitore del prodotto di terza parte. In particolare, Dell contatterà il fornitore di terza parte e creerà un caso sul problema per conto del Cliente, fornendo la necessaria documentazione. Dopo aver contattato un fornitore, Dell controllerà il processo di risoluzione del problema ed otterrà dal fornitore i piani sullo stato e sulla risoluzione fino al momento in cui il fornitore risolve il problema attraverso una risoluzione, progressi in direzione della risoluzione, rimedio, cambiamenti della configurazione o escalation di un rapporto sul bug. Su richiesta del Cliente, Dell inizierà le procedure di gestione dell'escalation nell'ambito Dell e/o nell'organizzazione del fornitore.

Per avere diritto all'Assistenza in collaborazione, il Cliente deve aver attivato gli appropriati accordi di assistenza e di diritto con il rispettivo fornitore di terza parte. Una volta identificato e segnalato, il fornitore di terza parte fornisce assistenza per il problema tecnico e la risoluzione del problema del Cliente.

Le SLA del Fornitore entrano in vigore dopo che Dell ha trasferito il cliente al Fornitore per l'assistenza. Dell non garantisce che le SLA del Fornitore corrispondano alle SLA di Dell. **DELL NON È RESPONSABILE DELLE PRESTAZIONI DEI PRODOTTI O DEI SERVIZI DI ALTRI FORNITORI. Il Cliente terrà indenne e solleva Dell da qualsiasi reclamo relativo a detti prodotti di terza parte.**

Verificare i Prodotti software coperti e gli attuali partner dell'Assistenza in collaborazione su http://www1.euro.dell.com/content/topics/global.aspx/services/en/core_software_troubleshooting?c=uk&l=en&s=gen. Si fa notare che i Prodotti software coperti possono cambiare in qualsiasi momento senza preavviso ai Clienti.

Il troubleshooting del software non include:

- Qualsiasi versione del prodotto che non sia attualmente supportata dal produttore, fornitore o partner;
- Assistenza configurazione, installazione o ottimizzazione;
- Qualsiasi servizio on-site;
- Assistenza formazione remota oppure on-site;
- Amministrazione remota dei sistemi Dell;
- Scripting, programmazione, design/implementazione database o sviluppo Web;
- Servizi di consulenza, quali design della rete, implementazione, soluzioni architettura, gestione progetto di migrazione o design politica IT o
- Kernel ricompilati.

Limiti al Servizio troubleshooting del software. Dell non garantisce che una particolare questione sarà risolta o che il Prodotto software coperto produrrà un particolare risultato. Le situazioni che generano le domande del Cliente devono essere riproducibili su un singolo sistema (ad es. un'unità elaborativa centrale con le sue workstation e altre periferiche). Dell può concludere che una questione è sufficientemente complessa o che il Sistema Supportato del Cliente è in una condizione tale da precludere l'analisi efficace della questione tramite il telefono. Il Cliente comprende e accetta che Dell potrebbe non essere in grado di risolvere questioni di questo tipo, e il Cliente comprende e accetta che dovrà intraprendere misure indipendenti per la risoluzione di tali questioni.

Aggiornamenti software Core Dell|EMC

L'assistenza include i seguenti aggiornamenti software per software core Dell|EMC quali Navisphere® Manager, Access Logic™, Navisphere Agent e PowerPath® (per il periodo di servizio indicato sulla fattura):

- Patch e rimedi per bug - piccoli cambiamenti effettuati da EMC al relativo Software Storage Enterprise allo scopo di mantenere la compatibilità del sistema operativo e/o compatibilità del database e qualsiasi correzione, rimedio e/o patch necessari per mantenere la conformità con la documentazione del relativo Software Storage Enterprise);
- Tutte le nuove versioni o release del relativo Software Storage Enterprise generalmente rese disponibili da EMC senza costo aggiuntivo ad altri possessori di licenza per Software Storage Enterprise coperti da una garanzia EMC o da un contratto di manutenzione annuale tra EMC e il possessore di licenza. Esse consistono generalmente di release che contengono patch e rimedi per bug, di cambiamenti che riflettono un'espansione o estensione di caratteristiche esistenti, e di cambiamenti che includono caratteristiche, funzioni o capacità nuove e sostanziali.

Potrebbero essere necessari acquisti aggiuntivi. Gli aggiornamenti del software core Dell|EMC potrebbero richiedere l'acquisto di un Servizio d'installazione on-site Dell o Manutenzione Dell|EMC separato come indicato da Dell affinché il Sistema/i Supportato/i abbia/abbiano diritto all'Assistenza Silver.

Rinnovo. Il Cliente ha diritto a rinnovare per periodi supplementari e/o acquistare aggiornamenti del software core Dell|EMC aggiuntivi in base alle opzioni disponibili in vigore al momento e in conformità con gli attuali prezzi, termini e condizioni di Dell inviando un ordine d'acquisto a Dell. Dell può cambiare i propri prezzi, termini e condizioni per l'erogazione dell'assistenza in qualsiasi momento.

Servizi opzionali

La presente Descrizione del servizio riguarda l'Assistenza Silver standard, ma si possono anche ordinare alcuni servizi opzionali con Assistenza Silver ad un costo aggiuntivo ("Servizi opzionali"). Consultare <http://www.euro.dell.com/service-descriptions> e/o un addetto alle vendite Dell per ulteriori informazioni su questi servizi. I Servizi opzionali includono:

- **Assistenza Software:** questo servizio opzionale va oltre le semplici problematiche break-fix e fornisce ai clienti l'accesso a Dell per consulenza a breve termine e guida sulle applicazioni software OEM. È progettato per fornire consulenza ed assistenza sui seguenti argomenti:
 - Procedure upgrade e installazione;
 - Configurazione;
 - Alcuni elementi del Tuning di base delle prestazioni.

L'Assistenza Software di Dell è venduta in "Pacchetti Care" opzionali secondo il tipo di Assistenza Software necessaria.

Per maggiori informazioni e accesso alla più recente Descrizione del servizio, visitare <http://www.euro.dell.com/service-descriptions>

- **Conservate il vostro disco fisso.** Il Cliente ha il diritto di conservare il disco fisso (o i dischi fissi) guasto sostituito secondo il Servizio *Conservate il vostro disco fisso*.

Servizi opzionali aggiuntivi sono disponibili per i servizi di Assistenza Gold e Platinum Plus. Il Cliente deve effettuare l'upgrade a Gold o Platinum Plus al fine di acquistare altri Servizi opzionali.

Importanti informazioni aggiuntive

Responsabilità del cliente:

- **Backup del software/dati. È responsabilità del Cliente completare il backup di tutti i dati esistenti, software e programmi sui Sistemi Supportati prima che Dell esegua qualsiasi Servizio. DELL NON È RESPONSABILE DELLA PERDITA O RECUPERO DI DATI, PROGRAMMI O DELLA PERDITA DELL'USO DEL SISTEMA/I O DELLA RETE.**
- **Autorità per consentire l'accesso.** Il Cliente afferma e assicura di aver ottenuto per entrambi il Cliente e Dell il permesso di accedere e utilizzare il Sistema Supportato, i dati in esso, oltre a tutti i componenti hardware e software inclusi, allo scopo di fornire i presenti Servizi. Se il Cliente non ha già ottenuto il permesso, è responsabilità dello stesso ottenerlo, a spese del Cliente e prima della richiesta a Dell di eseguire i presenti Servizi.
- **Collaborare con l'analista al telefono e con il tecnico on-site.** Il Cliente accetta di collaborare e di seguire le istruzioni fornite dall'analista Dell tramite il telefono e dai propri tecnici on-site. L'esperienza dimostra che la maggior parte dei problemi ed errori del sistema

possono essere corretti tramite il telefono, frutto della stretta collaborazione tra l'utente e l'analista o il tecnico. Ascoltare attentamente l'analista o il tecnico, fornire le informazioni necessarie per assistere nella diagnosi o nella risoluzione e seguire i loro suggerimenti.

- **Quando è possibile, mettere a disposizione una persona tecnicamente competente che conosca il sistema e il difetto per accelerare la risoluzione.**
- **Release supportate.** Il Cliente deve mantenere il software e il Sistema/i Supportato a livelli minimi di aggiornamento specificati da Dell o configurazioni come specificato su PowerLink per storage Dell|EMC o come specificato su http://www1.euro.dell.com/content/topics/global.aspx/services/en/core_software_troubleshooting?c=uk&l=en&s=gen per i sistemi PowerEdge, PowerEdge SC, PowerConnect e PowerVault. Il Cliente deve assicurare l'installazione di parti sostitutive di correzione, di patch, di aggiornamenti software o release successive come indicato da Dell al fine di rendere il Sistema/i Supportato/i idoneo/i per l'Assistenza Silver.
- **Garanzie di terze parti.** I presenti Servizi potrebbero richiedere a Dell l'accesso all'hardware o software non prodotti da Dell. Alcune garanzie di produttori potrebbero diventare nulle se Dell, o chiunque altro che non sia il produttore, operi sull'hardware o software. È responsabilità del Cliente assicurare che l'esecuzione dei Servizi da parte di Dell non incida su tali garanzie o, se fosse il caso, che la conseguenza sia accettabile dal Cliente. **DELL NON È RESPONSABILE DELLE GARANZIE DI TERZE PARTI O DI QUALSIASI CONSEGUENZA I SERVIZI DELL POTREBBERO AVERE SU TALI GARANZIE.**
- **Obblighi on-site.** Laddove i Servizi richiedano l'erogazione on-site, il Cliente deve fornire l'accesso libero, sicuro e sufficiente alle strutture del Cliente e al Sistema/i Supportato/i. Accesso sufficiente include ampio spazio per lavorare, elettricità e una linea telefonica locale. Devono inoltre essere forniti un monitor o schermo, un mouse (o dispositivo di puntamento) e una tastiera (senza **ALCUN** costo per Dell), a patto che il sistema non includa già questi articoli.

Conferimento. Dell potrebbe affidare i presenti Servizi e/o Descrizione del servizio a fornitori qualificati di terza parte.

Sostituzione dell'intera unità. Se l'analista stabilisce che il componente difettoso del Sistema Supportato può essere facilmente staccato e ricollegato (come una tastiera o monitor), o se l'analista stabilisce che il Sistema Supportato deve essere sostituito interamente, Dell si riserva il diritto di inviare al Cliente un'unità sostitutiva equivalente o più recente. Se un tecnico Dell consegna un'unità sostitutiva al Cliente, questi dovrà consegnare al tecnico Dell il Sistema Supportato difettoso o il componente di cui sopra, fuorché il Cliente abbia acquistato il servizio *Conservate il vostro disco fisso* per il sistema interessato. In tal caso, il Cliente può trattenere i rispettivi dischi fissi. Se il Cliente non consegna l'unità difettosa al tecnico Dell come richiesto sopra o se (nel caso in cui l'unità sostitutiva non sia stata consegnata personalmente da un tecnico Dell) l'unità difettosa non sarà restituita entro dieci (10) giorni, il Cliente accetta di pagare Dell per l'unità sostitutiva a ricevimento della fattura. Se il Cliente non paga detta fattura entro i 10 (dieci) giorni successivi alla sua ricevuta, oltre a qualsiasi altro diritto e ricorso legale accessibili a Dell, Dell può terminare la presente Descrizione del servizio previo avviso.

Proprietà delle parti. Tutte le parti di ricambio Dell rimosse dal Sistema Supportato e restituite a Dell diventano proprietà di Dell. Il Cliente dovrà pagare Dell secondo l'attuale prezzo/i di listino qualsiasi parte rimossa dal Sistema e conservata dal Cliente (eccezion fatta per i dischi fissi dei sistemi coperti dal servizio *Conservate il vostro disco fisso*) se ha ricevuto le parti sostitutive da Dell. Dell utilizza parti di ricambio nuove o parti che hanno subito riparazioni, scelte fra diversi fornitori per eseguire riparazioni secondo la garanzia.

Limiti all'assistenza. Dell non è responsabile della mancata esecuzione o di ritardi dovuti a cause al di fuori del proprio controllo. Il Servizio copre solo gli usi per i quali il Sistema Supportato Silver è stato progettato.

Termini e rinnovo. Il Cliente riceverà i Servizi secondo i termini indicati sulla fattura del Cliente. Prima della scadenza dei termini del servizio, il Cliente ha diritto ad estendere tali termini in base alle opzioni disponibili in quel momento, in vigore e in conformità con le procedure Dell in vigore.

Inoltre, Dell può, a sua discrezione, proporre il rinnovo dell'Assistenza Silver inviando al Cliente una fattura per il rinnovo dei Servizi. Il Cliente può, a sua discrezione, e solo laddove permesso dalla legge, accettare tale rinnovo dei Servizi pagando detta fattura entro la data di scadenza. Il pagamento delle fatture di rinnovo indicherà l'accettazione del Cliente di estendere i termini del presente Servizio per i periodi coperti dalla fattura. Si possono applicare anche termini e condizioni aggiuntivi. Se il Cliente

decide di non pagare una fattura di rinnovo, i Servizi saranno interrotti alla data di scadenza stabilita nella fattura originale o nell'ultima fattura pagata dal Cliente.

Ricollocazione. I Servizi di Assistenza Silver saranno forniti presso il sito/i indicato/i sulla fattura del Cliente o sul relativo accordo firmato separatamente dal Cliente con Dell. Il Cliente accetta di inviare a Dell un preavviso on-line di almeno trenta (30) giorni su <http://www.dell.com/globaltagtransfer> prima di ricollocare qualsiasi Sistema Supportato. I Servizi di Assistenza Silver non sono disponibili in tutte le località. L'obbligo di Dell di fornire i Servizi di Assistenza Silver a Sistemi Supportati ricollocati è soggetto alla disponibilità della località e può essere soggetto a spese aggiuntive, all'ispezione e ricertificazione dei Sistemi Supportati ricollocati secondo i tempi e le tariffe dei materiali di consultazione di Dell in vigore. Il Cliente fornirà a Dell libero accesso, sicuro e sufficiente alle strutture del Cliente affinché Dell possa adempiere a questi obblighi. Il Servizio di Assistenza Silver non include l'assistenza per danni risultanti dal trasferimento del Sistema Supportato Silver da una località geografica all'altra o da un'entità all'altra.

Trasferimento del servizio. Soggetto ai limiti stabiliti nella presente Descrizione del servizio, il Cliente può trasferire il Servizio in oggetto ad una terza parte che acquisti l'intero Sistema Supportato dal Cliente prima della scadenza del termine di servizio, a patto che il Cliente sia l'acquirente originale del Sistema Supportato e che la presente Descrizione del servizio, o che il Cliente abbia acquistato il Sistema Supportato e la presente Descrizione del servizio dal primo proprietario (o un precedente trasferente) e sia conforme a tutte le procedure di trasferimento stabilite nelle presente Descrizione del Servizio (inclusi i citati termini di ricollocazione) e on-line su <http://www.dell.com/globaltagtransfer>. Si può applicare un costo di trasferimento.

© 2007 Dell Inc. Tutti i diritti riservati. La riproduzione di qualsiasi tipo senza l'autorizzazione scritta di Dell Inc. è severamente proibita. Dell, il logo Dell, PowerEdge, PowerVault e PowerConnect sono marchi registrati e non di Dell Inc. Microsoft è un marchio registrato di Microsoft Corporation. Altri marchi e nomi di marchi possono essere utilizzati in questo documento come riferimento sia alle entità reclamanti sia ai marchi e prodotti propri. Dell riconosce di non aver alcun titolo di proprietà su marchi e nomi altrui.

