



Servicebeskrivelse

Dell APEX PC as a Service (PCaaS)

Indledning

Dell-koncernen er glad for at kunne levere Dell APEX PC as-a-Service ("PCaaS" eller vores "service(s)") i overensstemmelse med denne servicebeskrivelse ("servicebeskrivelse"). PCaaS består af en kombination af hardware, software og services, der er samlet i én finansieringsløsning, som leveres til én pris pr. brugsplads pr. måned. PCaaS har en fleksibel struktur, der giver kunderne (som defineret senere heri) mulighed for at skræddersy den rigtige type hardware og software, og det rigtige serviceniveau, til deres miljø. Ud over at give fleksibilitet vil PCaaS, når du vælger hardware, software og services, give fleksibel finansiering gennem en separat aftale med Dell Financial Services (DFS) ("DFS-aftalen"). Du kan se de fleksible finansieringsmuligheder¹, der er anført i DFS-aftalen efter anmodning.

Tilbuddet, ordreformularen eller andre gensidigt aftalte former for fakturaer eller ordrebekræftelser (som relevant, "ordreformularen") vil indeholde navnet på de service(s) og de tilgængelige servicemuligheder, som kunden har købt. Denne servicebeskrivelse beskriver alle Dells og kundens respektive forpligtelser og ansvar i forbindelse med servicen, herunder andre relevante services. For yderligere assistance eller for at anmode om en kopi af servicekontrakten/servicekontrakterne skal du kontakte Dells tekniske support eller en Dell-salgsrepræsentant.

Serviceomfang

PCaaS omfatter en kombination af hardware, software, services, der dækker over implementering, support, administration og gendannelse af aktiver. Disse services vil have unikt tilknyttede servicebeskrivelser, som er angivet på www.dell.com/servicecontracts/global. Kunden har mulighed for at vælge det niveau af disse services, der bedst matcher kundens personlige computerlivscyklusbehov (pc). Nogle af de valgte servicemuligheder kan kræve udfærdigelse af en arbejdsopdragsklæring (SOW, statement of work), der indeholder yderligere oplysninger i forbindelse med levering af en bestemt service.

¹ Visse implementeringsmuligheder, herunder versioner af ProDeploy gælder ikke for Dell Latitude Chrome Enterprise-enheder.

Finansieringsmuligheder

Finansieringsdelen af PcaaS vil indeholde tre valgfrie funktioner, der forbedrer fleksibiliteten for kunden og adskiller sig fra en typisk fair market-aftale for hardwareleasing.

Flex-Up – Denne funktion giver kunden mulighed for at tilføje enheder (computere) til enhver tid inden for den oprindelige DFS-aftales løbetid. Flex-Up kræver en ny indkøbsordre (PO, Purchase Order) og aftaletidsplan og kan ikke afsluttes samtidig med den oprindelige DFS-aftale. Hvis kunden eksempelvis tilføjer 500 nye computer midtvejs i en DFS-aftale på 36 måneder, vil de 500 nye computere have en ny, selvstændig binding på yderligere 36 måneder.

Flex-Down – Denne funktion giver kunden mulighed for at reducere det samlede antal enheder (computere) under kontrakten med et forudbestemt antal uden bøder eller gebyrer, så prisen pr. enhed pr. måned bevares uændret gennem hele DFS-aftalens varighed. Denne mulighed kan kun bruges efter midtpunktet i den tilsvarende DFS-aftale (f.eks. efter 18. måned i løbet af en periode på 36 måneder). Den procentdel, som kunden kan bruge Flex-Down på, skal fastlægges på det tidspunkt, hvor DFS-aftalen underskrives og vil blive specificeret i DFS-aftalen. DFS vil også kræve en minimumsbinding, som kunden skal forpligte sig til, inden der udføres en "Flex-Down" af enheder. En sådan minimumsbindning vil blive angivet i DFS-aftalen Flex-Down er ikke tilgængeligt i alle lande. Dell APEX PCaaS er tilgængeligt i mere end 50 lande i Nordamerika, EMEA og APJ. Al finansieringsfleksibilitet er muligvis ikke tilgængelig i alle lande. Kontakt din Dell Financial Services-repræsentant for at få flere oplysninger.

Opgradering midtvejs i aftalen – Denne funktion er en kombination af Flex-Up og Flex-Down. Opgraderinger midtvejs i aftalen skal bestemmes i begyndelsen af DFS-aftalen og følge de samme regler som angivet ovenfor (f.eks. vil reglerne for Flex-Up fortsat være gældende, hvis kunden beslutter at bruge Flex-Up). Uanset ovenstående, og som tidligere nævnt, er Flex-Down ikke tilgængeligt i alle lande. Dell APEX PCaaS er tilgængeligt i mere end 50 lande i Nordamerika, EMEA og APJ. Al finansieringsfleksibilitet er muligvis ikke tilgængelig i alle lande. Kontakt din Dell Financial Services-repræsentant for at få flere oplysninger.

PCaaS Services Delivery Manager (for kunder med 300 eller flere PCaaS-enheder)

Hver kunde, der opfylder minimumskravet for enheder (angivet nedenfor), vil få tildelt en PCaaS Services Delivery Manager (SDM) til deres konto. SDM'en vil være kontaktpersonen for kunden eller den kundeudpegede partner (som defineret senere heri) for alt, der har med servicen at gøre. SDM'en fører tilsyn med en samling af computerlivscyklusprojekter baseret på tilknyttede-servicebeskrivelser og/eller SOW'er for at forbedre kundens samlede computerlivscyklusoplevelse fra Dell.

Minimumskrav:

- 1) 300 leasede computere inden for 90 dage efter erhvervelsen af services; og
- 2) En minimumsservicevarighed på 12 måneder.

Hvis kunden ikke opfylder et af disse minimumskrav, der er anført ovenfor, kan SDM'en fjernes efter Dells eget skøn. Uanset ovenstående kan Dell efter eget skøn vælge at omgå minimumsgrænsen for krævede enheder for at give kunden mulighed for at nå det minimale antal enheder efter 90 dage, men en sådan omgåelse forbyder ikke Dell at håndhæve disse minimumskrav for enheder på en fremtidig dato.

Tilgængeligheden af SDM-tjenesten er mandag-fredag, eksklusiv helligdage, i normal åbningstid (som defineret senere heri). "Åbningstiderne" afhænger af det sted, hvor SDM'en befinder sig, og kan afvige fra område til område og fra land til land. Support uden for åbningstiden kan udføres af andre ressourcer efter Dells skøn. SDM'ens placering vil blive tildelt under introduktionen på grundlag af kundens foretrukne serviceområde og personaletilgængelighed.

Hjælpeområder for PCaaS SDM

Beskrevet i dette afsnit er visse faser, milepæle og aktiviteter, som SDM'en vil overvåge, facilitere og/eller koordinere som angivet i denne servicebeskrivelse, andre relevante servicebeskrivelser og/eller udfærdigede SOW'er.

Onboarding/kickofffase

- Facilitering og indledning af kickoffmøde:
 - Gennemgang og bekræftelse af kundekrav og servicebeskrivelse(r)/SOW('er)
 - Identifikation/introduktion af PCaaS-kontaktpunkter og -interessenter
 - Gennemgang af PCaaS-livscyklusprocessen
- Etablering af programstyring og regler for engagement
- Hver kunde, der opfylder minimumskravet for enheder (angivet nedenfor), vil få tildelt en PCaaS Services Delivery Manager (SDM) til deres konto.

Overgangsfase

Målet for overgangsfasen er at designe, opbygge og implementere en repeterbar PCaaS-konfigurations-, implementerings- og aktivgennemførelsesløsning baseret på denne servicebeskrivelse, andre relevante servicebeskrivelser og/eller udfærdigede SOW'er. Vigtige milepæle og aktiviteter omfatter:

- Overvågning af computerlivscyklusprojekter, herunder:
 - Visualiserings-, konfigurations- og fabriksservices
 - Implementeringsplanlægning og udførelsesservices
- Angivelse af ordresynlighed og statusrapportering
- Udfærdigelse af et overblik (f.eks. status, vigtige milepæle, risici, problemer, handlinger osv.)
- At assistere med Flex-Up, Flex-Down og planlægning af opgradering midvejs i aftalen (efter behov)
- At hjælpe med planlægningen af gendannelse af aktiver i slutningen af perioden og opdatering

Stabil tilstandsfase

Efter overgangsfasen går programmet i stabil tilstand. I den stabile tilstandsfase vil SDM'en koordinere og facilitere PCaaS-status- og overholdelsesmøder på månedlig eller kvartalsvis basis (eller efter gensidig aftale mellem parterne). Vigtige milepæle og aktiviteter omfatter:

- At give oversigt over PCaaS (f.eks. status, vigtige milepæle, risici, problemer, handlinger osv.)
- Rapportering om PCaaS-aktivstatus og -disposition (volumen, placering, periodeafslutning osv.)
- Kundeleveret PCaaS-hardwareprognose
- Kommercielt rimelige bestræbelser på hændelses-, afsendelses- og garantioversigtsrapportering³

³ Hvis supportservices omfatter ProSupport Plus, skal du se ProSupport Plus-servicebeskrivelse.

Afslutningsfase

Under afslutningsfasen vil SDM'en koordinere og facilitere gendannelse af aktiver og opdatere aktiviteter baseret på services til gendannelse af aktiver og planen for faseafslutning. Vigtige milepæle og aktiviteter omfatter:

- Angivelse af en liste over aktiver til kunden eller partneren for planlægning af aftaleafslutning
- Assistance med planlægning af datasletning og gendannelse af aktiver for kunden, hvor det er relevant
- Koordinering med teamet for gendannelse af aktiver omkring udførelse af datasletning og -gendannelse samt levering af sletningscertifikatet

Kundens ansvarsområder

- At tildele en person, der vil fungere som kontaktpunkt for PCaaS og være ansvarlig for at arbejde med SDM for facilitering af PCaaS-aktiviteter
- At underrette Dell så hurtigt som muligt, hvis der er ændringer i det planlagte enhedsminimum, forsinkelser og ændringer i services
- At give PCaaS-hardwareaktivprognoser med et aftalt interval
- At underrette og give statusopdatering om services, der udføres af kunden eller tredjepartsleverandøren på PCaaS-aktiver
- At spore aktiver og udføre rapportering omkring PCaaS-aktiver, der ikke er leaset gennem DFS eller en DFS-tilknyttet partner
- At spore aktiver og udføre rapportering omkring PCaaS-aktiver, der er købt fra en tredjepart
- At indhente eller give godkendelser og underskrifter på vigtige milepælsleverancer inden for en aftalt tidsramme
- At give den nødvendige dokumentation, adgang til emneeksperter og andre ressourcer, som med rimelighed anmodes om af Dell og som rimeligt passende, rettidigt for at facilitere PCaaS-services

Serviceforventninger

- Servicebestemmelserne omfatter ikke udviklingen af nogen immateriel rettighed, som kun er skabt specifikt til kunden
- PCaaS er muligvis ikke tilgængelig eller varierer afhængigt af geografisk placering og region. Kunden bør rådføre sig med Dells salgsafdeling eller SDM'en for placerings- og regionsspecifik tilgængelighed, begrænsninger og variationer
- For multinationale kunder kan der tildeles en regional SDM, som kan hjælpe med SDM-aktiviteter i regionen
- Yderligere SDM-afhængigheder:
 - Gælder kun for Dell-leverede services og omfatter ikke services, der er købt og leveret af

tredjeparter

- Gælder kun for finansierede aktiver, der er leaset gennem DFS eller DFS-tilknyttede partnere (kontakt din DFS-repræsentant)
- Kan variere afhængigt af Dells drift i landet og tilgængeligheden af forskellige services
- Services, der ikke leveres af SDM:
 - Pristilbud eller salg af produkter og services
 - Direkte slutbrugerkommunikation/-samarbejde
 - Teknisk support, fejlfinding eller diagnostiske aktiviteter (se servicekontrakt på supportniveau)
 - Services på ikke-PCaaS-aktiver
 - Eventuelle andre services, der ikke specifikt er angivet i denne servicebeskrivelse

Vilkår og betingelser for Dells-Services

Denne servicebeskrivelse er indgået mellem dig, kunden eller den kundeudpegede partner ("dig" eller "kunden" eller den kundeudpegede partner) og den Dell-enhed, der er identificeret på din faktura for købet af denne service. Denne service leveres underlagt og styret af Kundens eller den kundetildelte partners separat underskrevne hovedserviceaftale med Dell Financial Services, som specifikt tillader salg af denne service. I mangel af en sådan aftale, afhængigt af Kundens geografiske placering, leveres denne Service i henhold til og underlagt enten Dells kommercielle salgsvilkår eller aftalen, som der henvises til i skemaet herunder ("Aftalen" efter relevans). Se nedenstående tabel, som viser den webadresse, der gælder for din kundes placering, hvor din aftale kan findes. Parterne erkender, at de har læst og accepterer sådanne onlinevilkår.

Kunde-lokation	Vilkår og betingelser, der gælder for dit køb fra Dell	
	Kunder, der køber direkte fra Dell	Kunder, der køber gennem en autoriseret Dell-forhandler
USA	http://www.dell.com/CTS	http://www.dell.com/CTS
Canada	www.dell.ca/terms (engelsk) http://www.dell.ca/conditions (fransk-canadisk)	www.dell.ca/terms (engelsk) http://www.dell.ca/conditions (fransk-canadisk)
Latinamerika og Caribien	Lokalt http://www.dell.com landespecifikt website eller http://www.dell.com/servicedescriptions/global	Lokalt http://www.dell.com landespecifikt website eller http://www.dell.com/servicedescriptions/global
Asien, Stillehavsområdet og Japan	Lokalt http://www.dell.com landespecifikt website eller http://www.dell.com/servicedescriptions/global	Servicebeskrivelser og andre af Dells servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dell, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af den service, som du køber af sælgeren, dine forpligtelser som modtager af servicen og omfang og begrænsninger for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre Dell servicedokumenter i denne sammenhæng forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dell kun skal forstås som en henvisning til Dell som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dell vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevant direkte mellem en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.

Europa, Mellemøsten og Afrika (EMEA)	Lokalt http://www.dell.com landespecifikt website eller http://www.dell.com/service-descriptions/global Desuden kan kunder i Frankrig, Tyskland og Storbritannien vælge den relevante webadresse nedenfor: Frankrig: http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Tyskland: http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Storbritannien: http://www.dell.co.uk/terms	Servicebeskrivelser og andre af Dells servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dell, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af den service, som du køber af sælgeren, dine forpligtelser som modtager af servicen og omfang og begrænsninger for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre Dell servicedokumenter i denne sammenhæng forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dell kun skal forstås som en henvisning til Dell som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dell vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevant direkte mellem en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.
--------------------------------------	--	---

* Kunderne kan besøge deres lokale website <http://www.dell.com> ved blot at besøge <http://www.dell.com> fra en computer med forbindelse til internettet på deres placering eller ved at vælge blandt mulighederne på Dells website "Vælg en Region/Land", som er tilgængelig på <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Kunden accepterer, at ved fornyelse, ændring, udvidelse eller fortsat brug af servicen ud over den oprindelige periode vil servicen være underlagt den på det tidspunkt gældende servicebeskrivelse, som kan læses på www.dell.com/service-descriptions/global. I det omfang at nogle af vilkårene i denne servicebeskrivelse er i konflikt med vilkårene i aftalen, vil vilkårene i denne servicebeskrivelse have forrang, men kun i forhold til den konkrete konflikt, og vil ikke blive læst eller anses som erstatning for eventuelle andre vilkår i aftalen, som ikke specifikt er modsagt af denne servicebeskrivelse.

Når du afgiver din ordre på en eller flere services, modtager levering af en eller flere services, bruger servicen/servicerne eller tilhørende software, eller når du klikker på knappen eller feltet »Jeg accepterer« på Dell.com-websitet i forbindelse med dit køb eller i Dell-software eller internetgrænseflade, accepterer du, at du er bundet af denne servicebeskrivelse og de aftaler, der er inkorporeret med reference heri. Hvis du indgår denne Servicebeskrivelse på vegne af en virksomhed eller anden juridisk person, erklærer du, at du er bemyndiget til at indgå denne Servicebeskrivelse på vegne af den pågældende virksomhed. I dette tilfælde henviser "du" eller "Kunden" til virksomheden. Udover at modtage denne Servicebeskrivelse kan Kunder i visse lande være nødt til at udstede en underskrevet ordreformular.

Fortrolighed: Dell behandler alle personlige oplysninger indsamlet under denne servicebeskrivelse i henhold til den relevante jurisdiktions Dell Technologies fortrolighedserklæring, som alle er tilgængelige på <http://www.dell.com/localprivacy>, og som alle er inkorporeret med reference.

Kundens generelle ansvarsområder

Ret til at tildele adgang

Kunden erklærer og garanterer, at der er opnået tilladelse til, at både Kunden og Dell må tilgå og bruge, uanset om det er fjernbrug eller fysisk, Kundens ejede eller licenserede software, hardware, systemer, dataene, der er placeret derpå, og alle hardware- og softwarekomponenter, der er inkluderet deri, med henblik på at levere disse Services. Hvis Kunden ikke allerede er i besiddelse af denne tilladelse, er Kunden forpligtet til, for egen regning, at indhente en sådan tilladelse, inden kunden anmoder Dell om at udføre disse Services.

Kundeklausul

Kunden vil ikke, uden Dells forudgående skriftlige samtykke, i en periode på to år fra udløbet af den periode, der er angivet på din bestillingsformular, direkte eller indirekte anmode om ansættelse af nogen

Dell-medarbejder (eller tredjepartsmedarbejder, der udfører services på vegne af Dell), som kunden er kommet i kontakt med i forbindelse med Dells udførelse af servicen; dog forudsat, at generelle annoncer og andre lignende for opfordring ikke udgør direkte eller indirekte opfordring, og at du har tilladelse til at anmode om ansættelse af enhver medarbejder, der er blevet opsagt eller har opsagt sin ansættelse hos Dell, før ansættelsesdiskussioner med dig påbegyndes.

Kundesamarbejde

Kunden forstår, at uden et villigt og tilstrækkeligt samarbejde kan Dell ikke udføre disse services, eller hvis de udføres, kan disse services være væsentligt ændrede eller forsinkede. Derfor vil kunden eller den partner, kunden har udpeget, omgående og med rimelighed give Dell det samarbejde, der er nødvendigt for, at Dell kan udføre servicen. Hvis kunden ikke samarbejder rimeligt fyldestgørende i henhold til det foregående, vil Dell ikke være ansvarlig for manglende opfyldelse af denne service, og kunden vil ikke være berettiget til at få en tilbagebetaling.

Onsite-forpligtelser

Hvor det er nødvendigt at udføre services onsite, er kunden forpligtet til at sikre gratis (uden at det koster Dell noget), sikker og tilstrækkelig adgang til kundens faciliteter og miljø, herunder god plads til udførelse af arbejdet, elektricitet, sikkerhedsudstyr (hvis det er nødvendigt) og en lokal telefonlinje. Der skal ligeledes være adgang til en skærm, en mus (eller et pegeredskab) og et tastatur (uden omkostninger for Dell), hvis systemet ikke allerede omfatter disse elementer.

Datasikkerhedskopi

Kunden skal foretage en sikkerhedskopiering af alle eksisterende data, software og programmer på alle påvirkede systemer forud for og i løbet af leveringen af denne service. Kunden bør udføre regelmæssige sikkerhedskopieringer af de gemte data på alle berørte systemer som en sikkerhedsforanstaltning mod eventuelle fejl, ændringer eller tab af data.

DELL PÅTAGER SIG IKKE NOGET ANSVAR FOR:

- **ALLE DINE FORTROLIGE, OPHAVSRETLIGE ELLER PERSONLIGE OPLYSNINGER**
- **MISTEDE ELLER BESKADIGEDE DATA, PROGRAMMER ELLER SOFTWARE**
- **BESKADIGEDE ELLER MISTEDE FLYTBARE MEDIER**
- **NEDETID FOR ET SYSTEM ELLER NETVÆRK; OG/ELLER**
- **FOR ENHVER HANDLING ELLER UNDLADELSE, HERUNDER UAGTSOMHED, FRA DELL ELLER EN TREDJEPARTSSERVICEUDBYDER.**

Dell påtager sig ikke noget ansvar for gendannelse eller geninstallation af programmer eller data.

Tredjepartsgarantier

Disse services kan kræve, at Dell skal have adgang til hardware eller software fra andre producenter end Dell. Visse producenters garantier bortfalder muligvis, hvis Dell eller andre end producenten selv foretager ændringer af hardwaren eller softwaren. Kunden skal sikre, at Dells udførelse af services ikke vil påvirke sådanne garantier, eller hvis den gør, at påvirkningen vil være acceptabel for kunden. Dell fraskriver sig ethvert ansvar for tredjepartsgarantier eller eventuelle virkninger, som servicerne kan have på disse garantier.