

Dell EMC-servicebeskrivelse

Softwareintegrationservice til SAP HANA Scale-up-database

Indledning

Dell EMC Services og SAP™ har samarbejdet tæt, og Dell EMC glæder sig over at kunne tilbyde softwareintegrationservice til SAP HANA Scale up-databasen ("denne service"/"servicerne") i overensstemmelse med denne servicebeskrivelse ("denne servicebeskrivelse"). Denne service er beregnet til installation af SAP's High Performance Analytical Appliance ("HANA")-database i hukommelsen ("ikke-HA-/DR-konfiguration"), en multifunktionel datakilde-agnostisk in-memory-appliance-software på en HANA Dell EMC Ready Node- eller anden anbefalet Dell EMC-hardware, som leveres af Dell Global Services. Denne service gør det muligt enten at implementere en enkelt SAP HANA-database på et enkelt fysisk system eller op til tre forekomster i en virtuel løsning.

Kundens ("du/dig" eller "kunden(s)") tilbud, ordreformular eller anden/andre gensidigt aftalte faktura(er), ordrebekræftelse ("ordreformularen", hvis relevant) vil indeholde navnet på denne service/servicerne og tilgængelige servicemuligheder, som du har købt. Hvis du vil have yderligere assistance eller ønsker at anmode om en kopi af servicekontrakten/servicekontrakterne, skal du kontakte din salgsrepræsentant.

Omfanget af denne service

Denne service er designet til hurtigt at integrere Dell EMC Ready Node til SAP HANA Scale-up ("platformen"), som Dell EMC anbefaler, i dit miljø for at gøre det muligt for din løsning og dine medarbejdere hurtigst muligt at nå op på fuld produktion.

Denne service omfatter følgende, alt efter den specifikke (**fysiske eller virtuelle**) løsning:

- **Projektledelse:** Integreret projektledelse, der dækker alle aspekter af programmet.
- **Softwareintegrationsplanlægning:** Planlægnings-session med teknologiekspert for at levere en udrulningsplan.
- **Integration:** Installation, konfiguration og integration af udrulningsplan og operationel validering af SAP HANA Scale-up Ready Node.
 - Begrænset til 1 (én) SAP HANA-database i hukommelsen til den fysiske løsning og op til 3 (tre) SAP HANA-databaser i hukommelsen til den virtuelle løsning.
- **Videnoverførsel:** Videnoverførsel om den nye løsning under hele engagementet samt afholdelse af en produktorienteret session.
- **Konklusion og dokumentation:** Efter afslutningen af denne service vil Dell foretage en gennemgang af projektdokumentationen.

Målsætninger

Formålet med denne service er at aktivere en fungerende platform med integrations- og konfigurationsaktiviteter, der vil ende med et system, som er klar til at gå i produktion, samt videnoverførsel til styring og overvågning af platformen.

Denne service er afhængig af afslutningen af integrationservices, der leveres fra fabrikken, og som udføres på vores Merge Center (eller i vores Software Distribution Services, når integrationservices fra fabrikken ikke er tilgængelige), og som købes separat.

Denne service er også afhængig af, at udrulning af hardwaren fuldføres ved hjælp af Dell EMC Basic eller ProDeploy Suite af services, der købes separat. Når de nedenfor anførte aktiviteter er gennemført, betragtes services som værende fuldført.

De vigtigste servicetrin

Projektinitiering

En projektleder for Dell EMC Services kontakter kunden, inden servicen leveres til kunden:

- Gennemgang af stedets miljømæssige- og tekniske parathed
- Gennemgå og bekræft, at platformen er klar, kontrollér installationsdatoer og undersøg afhængigheden af produktets forsendelsesdatoer, så den planlagte installationsplan kan føres ud i livet
- Giv SAP HANA Scale-up spørgeundersøgelsen til kunden forud for en planlægnings-session
- Bekræft tid og dato for planlægnings-session
- Når den udfyldte spørgeundersøgelse er modtaget, fastlægger Dell EMC Services et tidspunkt til planlægnings-sessionen

Planlægnings-sessioner for softwareintegration

Dell EMC Services gennemfører en fjern-session om planlægningsfasen med kundens nøgleinteressenter, centrale tekniske teams og eksperter inden for området. Denne session er beregnet til at afklare, hvordan platformen integreres med det aktuelle miljø. Resultatet af denne session er et højniveaudesign og en projektplan i elektronisk format.

Under sessionen vil Dell EMC Services gennemgå følgende integrationsparametre og overvejelser:

- Den returnerede spørgeundersøgelse, idet det sikres, at alle felter er dokumenteret og nøjagtige
- Bekræft, at både det nye og det eksisterende udstyr opfylder minimumskravene til hardware og software, hvis det er relevant
- Definere/bekræfte, at konfigurationen opfylder minimumskravene til hardware og software for miljøet
- Gennemgå layout af kundens fysiske infrastruktur og logiske netværk
- Udarbejd en gyldig plan baseret på kundens hardware- og softwarekonfiguration:
 - Definere/bekræft kravene til kundens netværk:
 - IP-adresse tilgængelig for serveradministrationsnetværk
 - IP-adresse til HANA virtuelle maskiner, hvis relevant
 - Switchporte i netværket
 - Bestem version af aktuel vCenter Server, hvis relevant
 - Definere/bekræfte, at konfigurationen opfylder minimumskravene til hardware og software for miljøet
 - SAP-servernavne, SAP SID og forekomstnumre samt adgangskoder til kontoerne
 - Sørg for, at alle felter i spørgeundersøgelsen er udfyldt
- Tildeling af HANA virtuelle maskiner:
 - Skitsér detaljerede oplysninger om HANA virtuelle maskiner, der vil blive udrullet, for at inkludere dimensioneringen af de virtuelle maskiner
- Kontrollér, at kunden har de nødvendige softwarelicenser
- Når planlægnings-sessionen er gennemført, kan integrationsaktiviteterne planlægges

Integration

I denne fase vil Dell EMC Services udføre følgende opgaver:

Opgaver til fysiske implementeringer (kun SUSE- eller Red Hat Linux-platforme):

- Konfigurer IP-adresser på HANA-enhed, og opret forbindelse til kundenetværk
- Konfigurer HANA-database:
 - Konfigurer Linux-operativsystem
 - Konfigurer SAP HANA-database i hukommelsen
 - Konfigurer SAP HANA-sikkerhedsadgangen for tre administratorroller: rod-, systemniveau- og databasebruger

Opgaver til implementeringer i virtualiserede miljøer

- Konfigurer IP-adresser på HANA-enhed, og opret forbindelse til kundenetværk
- Tilslut ESXi-vært til kundens eksisterende vCenter Server, hvis relevant
- Konfigurer HANA virtuel maskine
- Konfigurer virtuelt netværk for ESXi-værten og HANA virtuel maskine
- Tilpas størrelse og konfiguration for HANA virtuel maskine i henhold til kundens krav som beskrevet i planlægningsdokumentet
- Konfigurer HANA-database:
 - Konfigurer Linux-operativsystem
 - Konfigurer SAP HANA-database i hukommelsen
 - Konfigurer SAP HANA-sikkerhedsadgangen for tre administratorroller: rod-, systemniveau- og databasebruger
- Samarbejd med kunden efter behov om at slutte de nye systemer til det eksisterende HANA Studio (hvis relevant)
- Anvend kundens licenser via HANA Studio, hvis tilgængelige

Videnoverførsel

Dell EMC Services vil under hele engagementet stille videnoverførsel til rådighed, mens der udføres aktiviteter, og under gennemgangssessionen. I denne fase:

- Afhold en kort produktorienteringssession
- Gennemgå dokumentationen

Projektets afslutning

I denne afsluttende fase vil Dell EMC Services stille resultater til rådighed og gennemgå aktiviteter, som udføres for kunden under denne servicebeskrivelse.

- Fremlæg dokumentation for de udførte services
 - Script- og servicematerialer er på engelsk, medmindre der er angivet andet
- Giv kunden URL'er til eller elektroniske kopier af produktdokumentation, hvis relevant
- Giv oplysninger om kontakt til teknisk support
- Få kundens accept af de udførte services

Udelukkelse

For at undgå tvivl er følgende aktiviteter ikke omfattet af denne servicebeskrivelse:

- Enhver serviceydelse, opgave eller aktivitet, som ikke udtrykkeligt er angivet i denne servicebeskrivelse.
- Udrulning af hardwarekomponenter til SAP HANA Ready Node, herunder serveropsætning, -stabling og -kabelføring.
- Opgradering af det eksisterende miljø efter den nye løsning
- Installation af OS-programrettelser eller -opdateringer til store produktudgivelser. Dell EMC installerer kun større udgaver af operativsystemet
- Konfiguration eller fejlfinding af problemer med kundens netværk eller VLAN
- Enhver Ethernet-aktivitet, som ikke er udtrykkeligt angivet i denne servicebeskrivelse
- Føring af kabler, som er uden for raket.
- Tilpasning af ydeevne eller benchmarking af netværket.
- Afinstallation eller geninstallation af et eller flere produkter eller programmer.
- Konfiguration af eksisterende Ethernet-infrastruktur.
- Konfiguration af alle typer af Ethernet-sikkerhed.
- Konfiguration af SAP HANA-implementeringer med high availability (HA) eller disaster recovery (DR)
- Softwareintegration af SAP HANA Scale-Out Ready-bundt
- Softwareintegration af SAP HANA Edge Ready Node, bundt eller system
- Softwareintegration af SAP HANA TDI Ready-bundt eller -system
- Konfiguration af et operativsystem, som ikke er anført i denne servicebeskrivelse
- Produktuddannelse – skal købes separat
- Produktorienterings-session erstatter ikke kurser fra Dell EMC. For yderligere information henvises til Dell EMC Education og Consulting Services for mere specifik produktuddannelse samt tilpasset læring, der er specielt tilpasset foreliggende behov eller krav.
- Servicen omfatter ikke udviklingen af nogen immateriel rettighed, som kun er skabt specifikt til kunden.
- Enhver aktivitet, som ikke er udtrykkeligt angivet i denne servicebeskrivelse

Denne servicebeskrivelse giver ikke kunden nogen garantier i tillæg til garantierne under hovedserviceaftalens eller en anden aftales betingelser som beskrevet nedenfor, som relevant.

Tilbudsspecifikke kundensvarsområder

- Kundens miljø skal være i drift, inden Dell EMC ankommer på stedet for at gennemføre den første projektfase. Dette kræver muligvis tilføjelse af yderligere services. Kunden vil for at understøtte dette krav:
 - a. Udfyld og returner Dell EMC SAP HANA-undersøgelsen under planlægningsfasen
 - b. Opret netværksadgang og de nødvendige legitimationsoplysninger til eksisterende services til Active Directory Domain Services (AD DS), Domain Name System (DNS) og Network Time Protocol (NTP) efter behov under implementering
 - c. Stil alle gældende licenser for operativsystem og applikationer til rådighed, hvis relevant
 - d. Indlæs alle eventuelle patches eller opdateringer, der er udgivet, efter denne service er gennemført
- Kunden skal have en aktuel SAP HANA-supportkontrakt for SAP HANA-softwaren, og en aktuel Dell EMC-supportkontrakt for løsningens hardwarekomponenter.
- Kunden vil udpege en kontaktperson, som meddeles skriftligt til Dell EMC Services i henhold til udrulningsplanen, for at sikre, at alle opgaver kan gennemføres inden for den specificerede tidsperiode. Al servicekommunikation tilstedes et sådant kontaktpunkt ("Kundekontakt"). Hvis dette ikke efterfølges, kan det betyde et øget antal projekttimer og/eller en længere tidsplan.

- Kundekontakten vil have myndighed til at handle på kundens vegne i alle servicehenseender, herunder at give de relevante personer inden for kundens organisation besked om problemer samt finde løsninger på konfliktende behov
- Kunden skal levere tekniske kontaktpunkter ("tekniske kontakter"), som har erfaring med de virksomhedskomponenter, der indgår i de forskellige services. Dell kan forlange, at der planlægges møder med disse tekniske kontakter.
- Kundekontakten vil indhente og levere projektbehov, oplysninger, data, beslutninger og godkendelser inden for en arbejdsdag, med mindre begge parter er enige om en anden tidsplan.
- Kundekontakten vil sikre, at servicemedarbejderne har rimelig og sikker adgang til projektstedet, et sikkert arbejdsmiljø, tilstrækkelig plads på kontoret og parkering efter behov.
- Det er kundens ansvar at levere hardware, software, internetadgang og faciliteter, så disse services kan udføres korrekt. Faciliteter og strøm skal opfylde Dell EMC's krav til købte produkter og services.
- Kunden er ansvarlig for eventuelle og alle softwarelicenskrav. Medmindre kunden skriftligt foreskriver andet under installationen, accepterer Dell EMC Services på kundens vegne "acceptere" alle elektroniske aftaler, der følger med den installerede hardware og/eller software, herunder uden begrænsninger licenser, salgsbetingelser og andre vilkår og betingelser. Kunden er enig i, at dennes køb, licens og/eller brug af hardware eller software, som installeres af Dell EMC Services, skal være underlagt og styret af sådanne elektroniske aftaler i samme udstrækning, som hvis kunden selv havde accepteret de elektroniske aftaler.

Kundens generelle ansvarsområder

Ret til at tildele adgang. Kunden erklærer og garanterer, at der er indhentet tilladelse fra både kunden og Dell EMC Services til at få adgang til og anvende, enten via fjernadgang eller personligt, software ejet af eller givet i licens til kunden samt hardware, systemer og data placeret derpå og alle hardware- og softwarekomponenter omfattet deri med det formål 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 EMC Services om at udføre disse services.

Kundeklausul. Hvor loven tillader det, kan kunden i en periode på to år fra den anførte dato på ordreformularen ikke direkte eller indirekte anmode om ansættelse af en Dell EMC Services-medarbejder, som han/hun har været i kontakt med i forbindelse med Dells udførelse af servicen uden en skriftlig tilladelse fra Dell EMC Services. Forudsat, at almene annoncer og andre lignende, almene henvendelser i bred form ikke vil udgøre direkte eller indirekte henvendelse herunder, og kunden har tilladelse til at opfordre til ansættelse af en medarbejder, som har afsluttet sin ansættelse eller har fratrukket sin ansættelse hos Dell EMC Services, inden han/hun indleder drøftelser om ansættelse med kunden.

Samarbejde med kunden. Kunden forstår, at uden et villigt og tilstrækkeligt samarbejde kan Dell EMC Services ikke udføre servicen, eller hvis den udføres kan servicen være væsentligt ændret eller forsinket. Derfor skal kunden straks og rimeligt yde samarbejde med Dell EMC Services om alt nødvendigt for at Dell EMC Services kan udføre servicen. Hvis kunden ikke samarbejder rimeligt fyldestgørende i henhold til det foregående, vil Dell EMC Services ikke være ansvarlig for manglende opfyldelse af servicen og kunden vil ikke være berettiget til en tilbagebetaling.

Onsite-forpligtelser. Hvor det er nødvendigt at udføre serviceydelser onsite, er kunden forpligtet til at sikre fri (uden at det koster noget for Dell EMC Services), sikker og tilstrækkelig adgang til kundens faciliteter og miljø, herunder god plads til udførelse af arbejdet, elektricitet, sikkerhedsudstyr (hvis 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 EMC Services), hvis systemet ikke allerede omfatter disse elementer.

Datasikkerhedskopi. Kunden skal færdiggøre 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 tage regelmæssige sikkerhedskopier af de gemte data på alle berørte systemer som en sikkerhedsforanstaltning mod eventuelle fejl, ændringer eller tab af data. Dell EMC Services er ikke ansvarlig for gendannelse eller geninstallation af programmer eller data.

Følgende begrænsninger af forpligtelser er ikke gældende i Tyskland, Østrig, Schweiz og Frankrig, hvor bestemmelserne om erstatningsansvar vil være som beskrevet i hovedserviceaftalen. Som yderligere begrænsning af bestemmelserne om erstatningsansvar som fastsat i aftalen, er erstatningsansvaret for tab af data yderligere begrænset til omkostningerne ved geninstallation af sikkerhedskopier i disse lande.

Medmindre det er påkrævet ifølge relevant lokal lovgivning, VIL DELL EMC SERVICES IKKE HAVE NOGET ANSVAR FOR:

- NOGEN AF 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
- NOGEN HANDLINGER ELLER UDELADELSER, HERUNDER FORSØMMELIGHED, AF DELL EMC SERVICES ELLER EN TREDJEPARTS SERVICEUDBYDER.

Tredjepartsgarantier. Disse services kan indebære, at Dell EMC Services skal have adgang til hardware eller software fra andre producenter end Dell EMC Services. Visse producenters garantier bortfalder muligvis, hvis Dell EMC Services eller andre end producenten selv udfører arbejde på hardwaren eller softwaren. Kunden skal sikre, at Dell EMC Services' udførelse af services ikke vil påvirke sådanne garantier, eller hvis de gør, at påvirkningen vil være acceptabel for kunden. Dell EMC Services fraskriver sig ethvert ansvar for tredjepartsgarantier eller eventuelle virkninger, som services kan have på disse garantier.

Åbningstider. Underlagt lokal lovgivning vedrørende ugentlig arbejdstid, med mindre andet er angivet herunder, vil denne service blive leveret fra mandag til fredag inden for Dell EMC Services' normale åbningstid, som er fra 08:00 til 18:00 kundens lokaltid:

Land	Normale åbningstid for Dell EMC Services
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Jomfruøerne, resten af det engelsktalende Caribien	Mandag til fredag fra 7.00 til 16.00
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danmark, El Salvador, Finland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Norge, Panama, Puerto Rico, Den Dominikanske Republik, Surinam, Sverige, Turks- og Caicosøerne	Mandag til fredag fra 08.00 til 17.00
Australien, Bermuda, Kina, Haiti, Hong Kong, Japan, Korea, Malaysia, De Nederlandske Antiller, New Zealand, Singapore, Taiwan, Thailand	Mandag til fredag fra 09.00 til 17.00
Argentina, Frankrig, Indien, Paraguay, Uruguay	Mandag til fredag fra 09.00 til 18.00
Bolivia, Chile	Mandag til fredag fra 09.00 til 19.00
Mellemøsten	Søndag til torsdag fra 8.00 til 18.00

Der vil ikke blive udført serviceaktiviteter uden for normal forretningsstid eller på lokale helligdage medmindre, der er indgået anden skriftlig aftale.

Vilkår og betingelser for services fra Dell EMC Services

Denne servicebeskrivelse er indgået mellem dig som kunde ("du"/"dig" eller "kunden(s)") og den Dell EMC Services-enhed, der fremgår af din faktura for købet af denne service. Denne serviceydelse leveres underlagt og styret af partnerens separat underskrevne hovedserviceaftale med Dell EMC Services, som specifikt tillader salg af denne serviceydelse. I mangel af en sådan aftale, afhængigt af kundens geografiske placering, leveres denne serviceydelse i henhold til og reguleret af enten Dell EMC Services' kommercielle salgsvilkår eller en særskilt aftale, som specifikt refererer til disse services (som relevant "aftalen"). Se nedenstående skema med webadressen til aftalen, der er gældende for din kundelocation, hvor din aftale findes. Parterne anerkender, at de har læst og accepterer at være bundet af sådanne online-vilkår.

Kundelocation	Vilkår og betingelser, som gælder for dit køb af services fra Dell EMC Services	
	Kunder, der køber Dell EMC-services direkte fra Dell EMC Services	Kunder, der køber Dell EMC-services gennem en autoriseret Dell EMC Services-forhandler
USA	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canada	Dell.ca/terms (Engelsk) Dell.ca/conditions (Fransk-Canadisk)	Dell.ca/terms (Engelsk) Dell.ca/conditions (Fransk-Canadisk)
Latinamerika og de Caribiske øer	Lokalt Dell.com -websted eller Dell.com/servicesdescriptions/global .*	Servicebeskrivelser og andre af Dell EMC Services' servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dell EMC Services, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af serviceydelsen, som du køber fra sælgeren, dine forpligtelser som modtager af serviceydelsen og grænser og begrænsninger i en sådan serviceydelse. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre Dell EMC Services' servicedokumenter i denne sammenhæng forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dell EMC Services kun skal forstås som en henvisning til Dell EMC Services som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dell EMC Services 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.
Asien, Stillehavsområdet, Japan	Lokalt Dell.com -websted eller Dell.com/servicesdescriptions/global .*	Servicebeskrivelser og andre af Dell EMC Services' servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dell EMC Services, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af serviceydelsen, som du køber fra sælgeren, dine forpligtelser som modtager af serviceydelsen og grænser og begrænsninger i en sådan serviceydelse. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre Dell EMC Services' servicedokumenter i denne sammenhæng forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dell EMC Services kun skal forstås som en henvisning til Dell EMC Services som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dell EMC Services 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.

<p>Europa, Mellemøsten og Afrika</p>	<p>Lokalt Dell.com-websted eller Dell.com/service-descriptions/global.*</p> <p>Desuden kan kunder i Frankrig, Tyskland og Storbritannien vælge den relevante webadresse nedenfor:</p> <p>Frankrig: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Tyskland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Storbritannien: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Servicebeskrivelser og andre af Dell EMC Services' servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dell EMC Services, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af serviceydelsen, som du køber fra sælgeren, dine forpligtelser som modtager af serviceydelsen og grænser og begrænsninger i en sådan serviceydelse. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre Dell EMC Services' servicedokumenter i denne sammenhæng forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dell EMC Services kun skal forstås som en henvisning til Dell EMC Services som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dell EMC Services 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.</p>
--------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* Kunderne kan besøge deres lokale Dell.com websted ved blot at besøge Dell.com fra en computer med forbindelse til internettet på deres adresse eller ved at vælge blandt mulighederne på Dell EMC Services' webside "Choose a Region/Country" (Vælg region/land): Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Kunden accepterer, at ved fornyelse, modificering, udvidelse eller fortsat udnyttelse af denne service ud over den oprindelige periode, vil denne service blive underlagt den servicebeskrivelse, som er gældende på det pågældende tidspunkt, og som er tilgængelig på Dell.com/service-descriptions/global.

Hvis der er en konflikt mellem vilkårene for et hvilket som helst af de dokumenter, som indgår i denne aftale, vil dokumenterne være gældende i følgende rækkefølge: 1) denne servicebeskrivelse, 2) aftalen, 3) ordreformularen. Gældende vilkår vil blive fortolket så snævert som muligt for at løse konflikten, samtidig med at så mange af de ikke-modstridende vilkår som muligt bibeholdes, herunder bevarelse af ikke-modstridende bestemmelser i samme punkt, afsnit eller underafsnit.

Når du afgiver din ordre på serviceydelser, modtager levering af serviceydelser, udnytter serviceydelser eller den tilhørende software, eller når du klikker på knappen eller feltet "I Agree" (Jeg accepterer) på Dell.com-webstedet i forbindelse med dit køb eller i en Dell EMC Services-software eller internetgrænseflade, accepterer du, at du er forpligtet af denne servicebeskrivelse og de aftaler, der er inkorporeret med reference heri. Hvis du indgår denne serviceaftale på vegne af en virksomhed eller anden juridisk person, erklærer du, at du er bemyndiget til at indgå denne serviceaftale på vegne af den pågældende virksomhed. I dette tilfælde henviser "du" eller "kunden" til virksomheden. Ud over at modtage denne servicebeskrivelse kan kunder i visse lande være nødt til at udstede en underskrevet ordreformular.

Supplerende vilkår og betingelser for rådgivende og administrerede services

1. **Servicebetingelser.** Denne servicebeskrivelse begynder på datoen, som er anført på ordreformularen og fortsætter i hele gyldighedsperioden ("**gyldighedsperiode**"), som angivet på ordreformularen. Som relevant, er antallet af systemer, licenser, installationer, implementeringer, administrerede slutpunkter eller slutbrugere, hvortil kunden har købt en eller flere services, rater eller pris og den relevante serviceperiode for hver service angivet på kundens ordreformular. Medmindre andet er skriftligt aftalt mellem Dell EMC Services og kunden, er services, der købes under denne servicebeskrivelse, kun til kundens eget interne brug og må ikke anvendes til videresalg eller i forbindelse med et servicebureau.

2. Andre vigtige oplysninger

A. **Omlægning af plan.** Når denne service først er blevet planlagt, skal enhver ændring af planen ske mindst 8 kalenderdage forud for den planlagte dato. Hvis kunden omlægger planen for denne service inden for 7 dage eller mindre før tidsplandatoen, er der et omlægningsgebyr, der ikke må overstige 25 % af kundens pris for disse services. Enhver omlægning af planen for servicen skal bekræftes af kunden mindst 8 (otte) dage, før denne service begynder.

B. **Betaling for hardware, der købes for Services.** Medmindre andet er skriftligt aftalt, er betaling for hardware under ingen omstændigheder betinget af udførelse eller levering af rådgivning eller administrerede services, der købes sammen med en sådan hardware.

C. **Kommercielt rimelige begrænsninger for servicens omfang.** Dell EMC Services kan nægte at levere en serviceydelse, hvis Dell EMC Services med kommerciel rimelighed skønner det for at være sandsynligt, at serviceydelsen skaber en urimelig risiko for Dell EMC Services eller Dell EMC Services serviceudbydere, eller denne ligger uden for serviceydelsens omfang. Dell EMC Services er ikke ansvarlig for nogen fejl eller forsinkelse i en ydelse som følge af omstændigheder, der ligger udenfor Dell EMC Services' kontrol, herunder kundens manglende overholdelse af sine forpligtelser i henhold til denne servicebeskrivelse.

D. **Valgfri services.** Valgfrie serviceydelser (herunder point-of-need-support, installation, konsulentbistand, administreret professionel support eller uddannelse) kan muligvis købes af Dell EMC Services og varierer efter kundens geografiske placering. Valgfrie serviceydelser kræver muligvis en separat aftale med Dell EMC Services. Hvis der ikke findes en sådan aftale, leveres valgfrie services i henhold til denne servicebeskrivelse.

E. **Overdragelse og udlicitering.** Dell EMC Services kan udlicitere denne service og/eller tildele denne service til kvalificerede tredjepartsserviceudbydere, der vil udføre servicen på Dell EMC Services' vegne.

F. **Annullering.** Dell EMC Services kan annullere denne service når som helst i løbet af gyldighedsperioden af følgende grunde:

- Kunden betaler ikke den fulde pris for denne service, som nærmere angivet i faktureringsvilkårene.
- Kunden er grov, truende eller nægter at samarbejde med den assisterende analytiker eller onsite-tekniker.
- Kunden overholder ikke de vilkår og betingelser, der er beskrevet i denne servicebeskrivelse.

Hvis Dell EMC Services annullerer denne service, sender Dell EMC Services en skriftlig meddelelse om annulleringen til den adresse, der er angivet på kundens faktura. Varslet vil omfatte annulleringens årsag og ikrafttrædelsesdato, der ikke vil være mindre end ti (10) dage fra den dato, hvor Dell EMC Services sender varslet om annullering til kunden, medmindre lokal lovgivning kræver andre forholdsregler ved annullering, der ikke kan fraviges efter aftale. Hvis Dell EMC Services annullerer denne service i henhold til dette afsnit, er kunden ikke berettiget til at få refunderet gebyrer, der er indbetalt til, eller er forfaldne hos Dell EMC Services.

G. Geografiske begrænsninger og flytning. Denne service er ikke tilgængelig overalt. Servicemulighederne (herunder serviceniveauer, åbningstider for teknisk support og onsite-responstider) varierer fra område til område, og visse services kan muligvis ikke købes i kundens område, så kontakt salgsrepræsentanten for at få flere oplysninger.

© 2017 Dell Inc. Alle rettigheder forbeholdes. Varemærker og handelsnavne kan i dette dokument være brugt til at henvise til enten de enheder, der ejer varemærkerne og navnene, eller til deres produkter. Det er desuden muligt at anmode om at få tilsendt et trykt eksemplar af Dell EMC Services' vilkår og betingelser.