



## Servicebeskrivelse

---

### Microsoft 365 from Dell

#### Indledning

Dell er glad for at levere Microsoft 365 from Dell ("Services") i henhold til denne servicebeskrivelse ("Servicebeskrivelse"). Dit tilbud, din ordreformular eller en anden gensidigt aftalt form for faktura eller ordrebekræftelse (den, der gælder, "Ordreformularen") vil indeholde navnet på de(n) service(s) og de tilgængelige servicemuligheder, som du har købt. Hvis du vil have yderligere assistance eller ønsker at anmode om en kopi af servicekontrakterne, skal du kontakte Dell Support eller din salgsrepræsentant.

#### Serviceresumé

Microsoft 365 er en cloud-baseret produktivitets- og samarbejdsløsning hostet af Microsoft. Brugerbaseret licensering giver kunderne fordelene ved at kunne skalere deres abonnementer op og ned efter behov. Microsoft 365 leverer enorm værdi i ét overkommeligt abonnement.

Kunder, der vælger at købe deres Microsoft 365-abonnement fra Dell, får den ekstra fordel af assisteret installation, migrering og on-boarding-services samt ekstern support 24 x 7 (samlet kaldet "Supportservices").

Kunder, der køber Microsoft 365 from Dell, vil modtage Supportservices for alle de produkter, der er inkluderet i pakken. Microsoft 365 kombinerer Microsoft 365, Windows 10 og Enterprise Mobility + Security.

Formålet med denne servicebeskrivelse er at give oplysninger om, hvad der er inkluderet i de Supportservices, der leveres til Dells Microsoft 365-kunder.

#### Område: Indledende on-boarding, installation og datamigration

En oversigt over omfanget af de indledende on-boarding-, installation- og datamigrationsservices er vist i tabellen nedenfor. Yderligere tjenester kan blive tilføjet, og ændringer af Microsoft i omfanget af Microsoft 365 vil påvirke Dells tilsvarende support. Yderligere oplysninger om de leverede services er indeholdt i de følgende afsnit.



Inkluderet i Supportservices:	Support
Velkomstmail og supportinformation	✓
Dell-kundekontrolpanel	✓
Tilføjelse af kundedomæner	✓
Servicebrugere- og licenser	✓
Hjælp til Skype for Business- eller Teamskonfiguration	✓
Synkronisering af brugerkonto	✓
Implementering af Microsoft 365-pakke	✓
Parathedsvurdering af Infrastruktur	✓
Mail-routing	✓
Overholdelse-hjælp til konfiguration	✓
Hjælp til e-maildatamigration	✓*
Echange Hybrid-konfigurationshjælp	✓*
<b>Ikke omfattet fra Supportservices:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfiguration af kunde på stedet-systemer</li> <li>• Konfiguration af firewalls til at understøtte adgang til Microsoft 365</li> <li>• Ændringer to Kunde-proxyserver til at understøtte Microsoft 365</li> </ul>	
<b>Tilvalgsservices (med ekstra gebyrer):</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Førsteklasses Exchange Hybrid-tilstand med slutpunkt-til-slutpunkt (end-to-end)</li> <li>• Førsteklasses håndterede e-mailmigreringer med Slutpunkt-til-slutpunkt (end-to-end)</li> </ul>	

\* Hvor inkluderet i et berettiget Dell Microsoft 365-abonnement. Offentlige (kun USA), EDU- og basistilbud omfatter ikke disse tjenester.

## Forudsætninger

1. Kunden vil informere brugerne om eventuelle afbrydelser, migreringstidspunktet og sikre, at brugere er logget af, når det er krævet til datamigration.
2. Passende afbrydelsesperioder vil blive planlagt af kunden, hvis det kræves.
3. Kunden vil planlægge tilstrækkelig tid til at fuldføre migreringerne og tillade, at arbejdet kan udføres og afsluttes i overensstemmelse med den aftalte tidsplan.
4. Kunden vil tage passende sikkerhedskopiering af data, inden migreringen påbegyndes.

## Velkomstmail og supportinformation

Når en kunde køber et Dell Microsoft 365-abonnement, modtager de en velkomstmail. Velkomst-e-mailen indeholder oplysninger om, hvordan du får adgang til Microsoft-services, kontaktoplysninger for 24 x 7-supportservice og yderligere oplysninger, der kan hjælpe kunden med at indstille deres Microsoft 365-abonnement. Velkomstmilen indeholder også det nummer, som kunden kan ringe til for at få adgang til deres indbyggede og migreringstjenester.

## Dell-kundekontrolpanel

Dell-kundekontrolpanel er en webbaseret sikker portal, der bruges af Dell Microsoft 365-kunder i nogle lande til at administrere deres Dell Microsoft 365-abonnementer. Kunden vil bruge Dell-kundekontrolpanel til at yde følgende opgaver:

- Tildele og administrere tjenestebrugere (tildele brugere til tilgængelige licenser)
- Forøge eller reducere antallet af licenser



En liste over lande, hvor Dell-kundekontrolpanelet er tilgængeligt, og det relevante link til hvert, findes i slutningen af denne servicebeskrivelse.

Kunder i lande, hvor Dell-kundekontrolpanel ikke er tilgængeligt, vil bruge Microsoft 365 Admin Center (MAC) til at administrere deres abonnemeter. De kan få adgang til denne portal [link](#).

Supportservices kan hjælpe kunden med at udføre disse opgaver i enten Dell-kundekontrolpanel eller i Microsoft 365 Admin Center (MAC), som krævet.

### Tilføjelse af kundens eget domænenavn

Ved oprettelse af et nyt Microsoft 365-abonnement tildeles kunden et onmicrosoft.com-domænenavn. Kundens eget domænenavn er typisk personaliseret eller oprettet med det formål at repræsentere en enkeltperson eller en forretning eller gruppe.

Kundens eget domænenavn kan tilføjes via Microsoft 365 Admin Center (MAC). Supportservices kan hjælpe kunden gennem denne proces, herunder domænebekræftelse hos nogle domæneserviceudbydere som påkrævet.

### Servicebrugere- og licenser

Tilføjelse af servicebrugere og tildeling af licenser giver adgang til brugen af de købte Dell Microsoft 365-licenser. Processen med at tilføje brugere og licenser kan fuldføres i Microsoft 365 Admin Center (MAC). Supportserviceteamet vil hjælpe kunden gennem denne proces.

### Datamigration af postkasse

Når en kunde abonnerer på Microsoft 365 Exchange Online Email-tjenesten, skal de migrere deres e-mail-brugere og deres data fra den eksisterende e-mail-tjeneste til Microsoft 365. Hvordan det bedst gøres afhænger af flere faktorer. Vores Cloud-tjenesters migreringsteam vil arbejde tæt sammen med kunderne for at bestemme den bedste migreringstilgang, etablere tilslutningsmuligheder for Microsoft 365-e-mail-servicen og migrere deres eksisterende brugere og postkasser til Microsoft 365-e-mail-servicen.

Hvor inkluderet i et berettiget Dell Microsoft 365-abonnement, leverer Dell en assisteret postkassedatamigrationsservice. Denne service inkluderer en indledende konsultation med Dell support og en administreret postkassedatamigration fra kundens kilde-system til Microsoft 365. Denne service kan tilgås ved at ringe til det nummer, der er angivet i velkomstmailen.

### Postkassedatamigrationstilgang

Efter at have diskuteret den eksisterende e-mail-konfiguration med kunden, vil vi vælge en af to metoder til at foretage migreringen, baseret på:

- Hybrid Exchange-implementering
- SkyKick-migrering

Efter at have etableret tilslutningsmulighederne mellem den lokale e-mail og Microsoft 365-e-mail-tjenesten, vil vores team starte en pilotmigrering ved hjælp af den valgte metode. Piloten giver både en bekræftelse på, at tilslutningsmulighederne og dataene er gode, og en vejledning for den sandsynlige tid, det tager at fuldføre migreringen.

Den tid, der kræves til migrering, bestemmes af både mængden af data, der skal flyttes, og den tilgængelige båndbredde. Efter at have påbegyndt den fulde migrering vil Cloud-tjenestetteamet overvåge migreringsprocessen og arbejde sammen med kundens IT-team for at løse eventuelle problemer.



Efter afslutning af migreringsprocessen vil vi bede kunden om at bekræfte, at e-mailen fungerer, som den skal, og derefter opdaterer vi vores registreringer og lukker migreringsprojektet. Den løbende support til Microsoft 365 leveres derefter af vores Cloud-tjenestesupport-team.

### Hybrid Exchange-format

En hybrid implementering giver kunderne mulighed for at udvide den funktionsrige oplevelse og administrative kontrol, de har med deres eksisterende lokale Microsoft Exchange-organisation til cloud. En hybrid implementering giver det glatte udseende og følelsen af en enkelt Exchange-organisation mellem en lokal Exchange-server 2010/2013-organisation og Exchange Online i Microsoft 365. Derudover kan en hybrid implementering tjene som et mellemtrin til at flytte helt til en Exchange Online-organisation.

Hybridtilstand giver mulighed for problemfri migrering af postkassedata til Microsoft 365. Sammenlignet med andre metoder har det mange fordele, herunder:

- Batch-migreringsbevægelser
- Automatisk omkonfiguration af Outlook-profil uden krav om at gendownload en cachelagret postkasse til Outlook efter migrering
- Mulighed for at flytte en postkasse tilbage på stedet og
- velkendt Exchange-administrationsgrænseflade.

Dell Support vil rådgive kunden ved at besvare eventuelle spørgsmål vedrørende installationen af hybrid Exchange-konfiguration. Det er kundens ansvar at yde eventuelle ændringer på stedet for at understøtte Exchange-hybridtilstand.

\* Bemærk, at du muligvis skal købe yderligere certifikater eller licenser for at aktivere en hybrid konfiguration.

### E-mailmigrering

Hvor inkluderet i et berettiget Dell Microsoft 365-abonnement, følges følgende proces for at migrere maildata til Dell Microsoft 365.

Postkassedatamigrationen understøttes fra kilde-serverne nedenfor:

- Exchange Online
- Microsoft Exchange Lokalt 2003 og nyere
- Hostet Exchange 2003 og nyere
- Google Apps

Andre postsystemer (f.eks. Zimbra, GroupWise, Lotus) kan migreres af Dell efter anmodning mod ekstra gebyrer.

**VIGTIGT: Kunder skal sørge for at have følgende oplysninger, før de ringer for at påbegynde deres migrering:**

- Loginoplysninger for kildeadministrator (eksempel for Exchange 2013)
- Loginoplysninger for måladministrator (eksempel: For Microsoft 365-konto)
- Liste over brugere (fuldt navn og kilde/mål-e-mailadresse)

Kunden vil være ansvarlig for at ændre deres DNS, rådgive slutbrugere og administrere timingen af deres domæneændring.

Når de kontaktes, vil Dell Support-teamet føre kunden gennem følgende trin:

- Opret en migreringsplan med kunden, og indsamle de loginoplysninger, der kræves til migreringen.
- Bekræft og opdater kontooplysningerne.
- Opret de indledende forbindelser med kundens kilde-systemer og kundens Microsoft 365-målsystem.
- Udfør en pilotpostkassemigrering for at give et estimat over den tid, der kræves for at fuldføre migreringen af data.



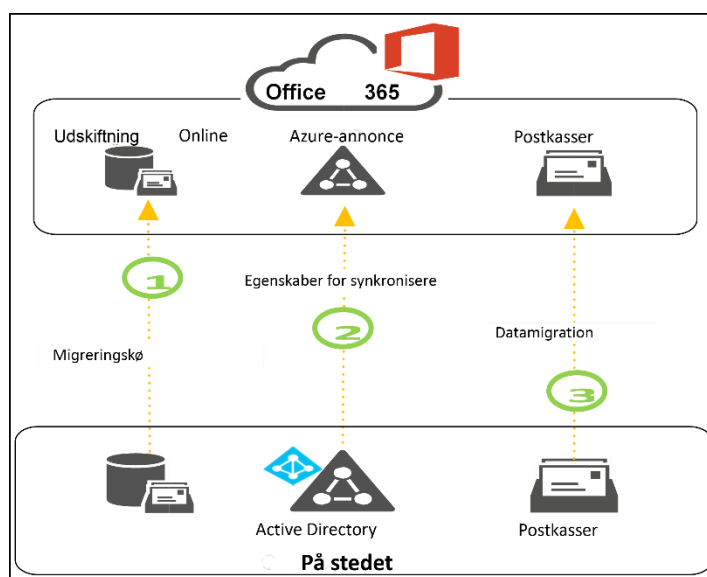
Kunden er ansvarlig for at adskille deres brugerliste til migreringsbatches, som vil blive brugt af Dell Support til at layoute de nødvendige migreringsprojekter.

Når den indledende migrering af data er begyndt, vil Dell Support administrere og periodisk overvåge kopieringen af postkassedata fra kildesystemet til Microsoft 365 og vil sende en opdatering til kunden på daglig basis, indtil migreringen er fuldført. Skulle der være problemer, som kræver handling fra kundens side for at løse dem, vil Dell Support kontakte kunden og hjælpe dem med at løse problemet.

Skulle kunden i datamigrationsperioden opleve en afbrydelse af servicen eller forringelse af ydeevnen fra deres kildesystem, kan de kontakte Dell Support for at få hjælp. Tidspunktet for dataoverførslen vil variere baseret på kundens båndbredde og mængden af data, der skal migreres.

Hvis kunden har spørgsmål om status for deres migrering, kan de kontakte Dell Support når som helst i migreringsperioden.

Det er vigtigt at bemærke, at tilladelser til postkasser ikke eksisterer mellem Microsoft 365 og på stedet. Det vil sige, at en postkasse i clouden ikke kan få adgang til en postkasse på stedet og omvendt, og for at bevare tilladelser skal de være i samme system.



Figur – migreringsproces

### Implementering af Microsoft-pakke

Dell Support vil hjælpe kunden med at indstille deres miljø til implementering af Office-pakken af programmer til brugerens stationære pc og mobile enheder.

Dell Support vil rådgive kunden om, hvordan man udruller og bruger Microsofts Office Udrulningsværktøj (ODT).

Det er kundens ansvar at fuldføre implementeringen og opsætningen af den enkelte brugers Office-pakke installationen af deres enheder.

## Infrastruktur-ændringer

Et antal små, men væsentlige infrastrukturændringer er nødvendige for at understøtte brugen af Microsoft 365. Support vil give råd og forslag til kunden om de ændringer, der kræves af deres infrastruktur for at understøtte driften af Microsoft 365, herunder:

- Offentlige DNS-poster til at verificere og forbruge Microsoft 365-tjenester.
- Ændring af standardbrugerprincipnavnet (UPN) i AD fra UPN.local til UPN.vanity-domæne.
- Kontrollerer til de brugerkonti, der skal synkroniseres, at de opfylder kravene.
- Firewall-konfigurationer til avanceret installation.
- Liste over Microsoft 365 URL, porte og IP-adresser, der skal hvidlistes.

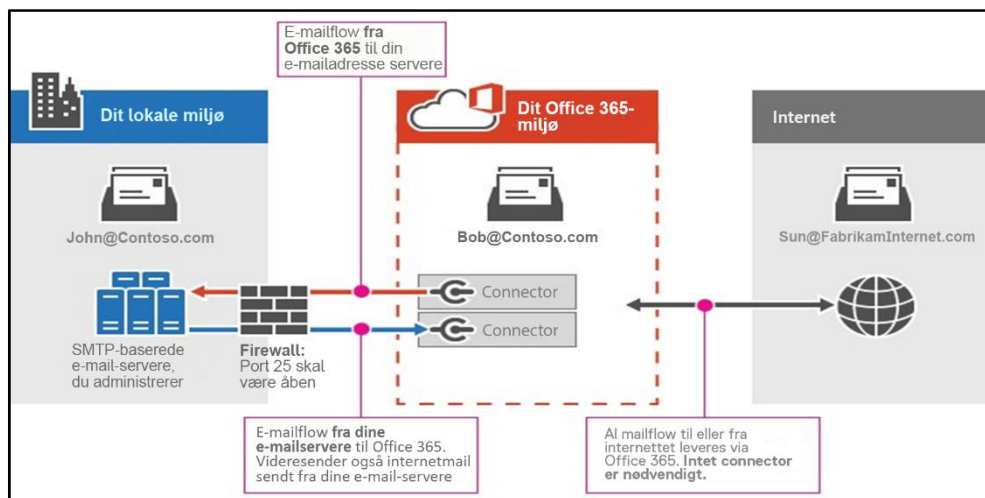
## Mail-routing

Mail-routing vil afhænge af slutbrugerens foretrukne installation. Følgende scenarier er omfattet af en hybridinstallation:

- Internet til lokal mailgateway > Lokal Exchange eller Microsoft 365 Exchange Online
- Internet til lokal Exchange > Onlinebeskyttelse i Exchange > Exchange Online
- Exchange Online > onlinebeskyttelse i Exchange > lokal Exchange
- Exchange Online > onlinebeskyttelse i Exchange > lokal mailgateway > lokal Exchange for almindelig installation, mail-routing vil blive bestemt af Mail Exchange (MX)-optegnelsen.

For kunder, der foretrækker at beholde tredjeparts SPAM-filtre (f.eks.: MX-logik osv.), vil MX-optegnelsen blive peget på mailgatewayen, og mailgatewayen vil videresende til Microsoft 365.

Dell vil hjælpe kunden med at indstille den relevante mail-routing.



**Figur – connector i Microsoft 365 (inklusive Exchange Online eller EOP) fungerer med dine egne e-mail-servere**

## Microsoft Teams

Microsoft Teams vil blive konfigureret til at give brugerne mulighed for at sende beskeder og planlægge webkonferencer (tale og video) og dele applikationer. Det vil være aktiveret for alle licenserede brugere. Servicen vil blive konfigureret til at tillade føderation til andre Microsoft Teams-brugere.

## Overholdelsessupport

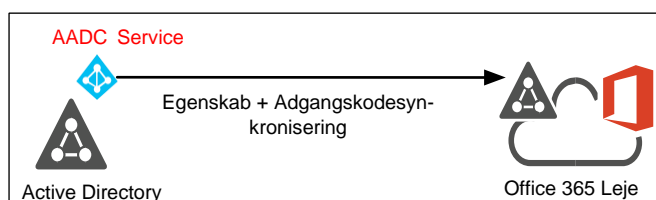
Dell vil hjælpe kunder med installationen af overholdelsessystemer, såsom dem, der er tilgængelige til at lave eksterne sikkerhedskopieringer af e-mail-data til dataopbevaringsformål.

For postkassedata, der tidligere er gemt på stedet, vil Dell rådgive kunderne om, hvordan de gendanner disse data til Microsoft 365. Det er kundens ansvar at udføre restaureringen.

Dell vil også give råd til kunder om, hvordan man bruger den indbyggede Microsoft 365 Litigation On-Hold-funktion, der er tilgængelig i Enterprise-planer.

## Synkronisering af brugerkonto

Synkronisering af brugerkonto og adgangskode udføres med Azure AD Connect-værktøjet (tidligere kendt som DirSync).



**Figur – Azure AD Connect-proces**

Azure AD Connect er en lille applikation, der er installeret på en server, der er forbundet til kundens domæne, og som vil synkronisere brugerkonti og adgangskoder til Microsoft 365-lejemålet. Det giver brugerne mulighed for at logge på deres Microsoft 365-konti med de samme brugerkonti og adgangskoder, som de bruger på kundens domæne. Dette værktøj opnår ikke single sign-on, men giver en samme sign-on-oplevelse. Azure Active Directory Connect kan installeres på en eksisterende domænecontrollerserver, men det er at foretrække at installere den på en standalone server.

Dell vil hjælpe kunden med at udrulle og konfigurere Azure AD Connect.

## Førsteklasses Exchange Hybrid-tilstand med Slutpunkt-til-slutpunkt (end-to-end) (betalt service tilgængelig for et ekstra gebyr)

For kunder, der ønsker, at Dell Support eksternt tilslutter og opretter hybridforbindelserne på deres vegne, kan de købe den førsteklasses udvekslingshybridkonfigurationsservice med Slutpunkt-til-slutpunkt (end-to-end), der inkluderer en indledende konsultation med Dell Support, efterfulgt af en ekstern forbindelsession, hvor Dell Support vil arbejde sammen med dit IT-team for at opsætte og konfigurere udvekslingshybridtilstand ved hjælp af bedste fremgangsmåder og de mest aktuelle teknologier.

\* Bemærk, at kunden muligvis skal købe yderligere certifikater eller licenser for at aktivere en hybrid konfiguration. Kun tilgængelig i udvalgte områder. Kontakt din Dell-repræsentant for tilgængelighed.

## Førsteklasses e-mailmigrerings-services med Slutpunkt-til-slutpunkt (end-to-end) (betalingservice tilgængelig mod et ekstra gebyr)

Kunder, der ønsker, at Dell Support skal administrere migreringsprocessen med Slutpunkt-til-slutpunkt (end-to-end), kan købe et fuldt administreret migreringstilbud, der giver tryghed ved at få fagfolk til at håndtere alle aspekter af migreringsprocessen.

Denne betalingsfunktion inkluderer Slutpunkt-til-slutpunkt (end-to-end) førsteklasses e-mailmigrationsfunktionerne, der er identificeret i tabellen nedenfor, sammen med:

- Indledende konsultation med Dell Support for at indsamle oplysninger og planlægge migreringsprocessen.
- 24/7 liveovervågning af migreringsprocessen under datasynkronisering, herunder synkronisering efter migrering i op til 48 timer og slutbrugers mailklientkonfigurationsstatus.
- Automatiserede meddelelser til postkasseholdere.



- Planlagt DNS-ændring.
- Automatiseret konfiguration af slutbruger-outlook-klienter.
- Kundekontakt i tilfælde af handlinger påkrævet af slutbrugeren eller migreringsforsinkelser).

Dell Support er tilgængelig 24/7 under migreringen for at besvare eventuelle spørgsmål, som kunden måtte have om migreringsprocessen.

Migreringsfunktion	Datamigration af postkasse	Førsteklasses e-mailmigrering med Slutpunkt-til-slutpunkt (end-to-end)
Automatiseret serveropdagelse	✓	✓
Automatiseret postkasseopdagelse	✓	✓
Microsoft 365 licensspørging	✓	✓
Microsoft 365 licenseringsvalg		✓
Automatch for postkasse – kilde og Microsoft 365	✓	✓
Multiserver/multiprotokol		✓
Migration af flere domæner		✓
Automatiseret kommunikation		✓
Håndfri konfiguration		✓
Migreringsneddrøslingsløsninger	✓	✓
Indledende synkronisering: Data flyttet forud for migrering	✓	✓
Endelig synkronisering: Fuldstændig dataopfyldning, fejlen efter migrering	✓	✓
DNS-automatisering: ingen nedetid	✓	✓
Migrering via kildesideefterligning	✓	✓
Iscenesatte migrationer		✓
Fuldt automatiseret DNS-konfiguration		✓
Automatiseret domæneklargøring i O365		✓
Grundlæggende Klargøring: Konto og licens		✓
Avanceret klargøring: Brugere, DG'er, aliaser, tilladelser osv.		✓
Adgangskodevalidering	✓	✓
Adgangskodesynkronisering		✓
Udvekslingstilladelser til offentlige mapper og postkasser		✓
<b>Outlook-konfiguration</b>		
Automatiseret klargøring af stationær pc		✓
Automatiseret patching af Outlook		✓
Automatiseret oprettelse af Outlook-profil		✓
Automatiseret Lokal PST-forbindelse		✓



Signaturblokering, autofuldførelse af adresser, flag, kategorier osv.		✓
Håndfri migrering		✓
POP3/IMAP lokal datamigration		✓

## Område: Supportservices

"Slutbruger(e)" betyder en eller flere medarbejdere hos en kunde hos Dell, som er autoriseret til at modtage eller bruge Microsoft 365 Supportservices.

Dell vil gøre en kommercielt rimelig indsats for at levere Supportservices til berettigede slutbrugere, herunder:

- Levering af administration af incitament (dvs. hvor en "hændelse" er en uplanlagt afbrydelse i tjenesterne eller en reduktion i kvaliteten af en tjeneste) og løsning af serviceanmodninger til Slutbrugere i forbindelse med services.
- Ydelse af support til teknologirelaterede forespørgsler vedrørende slutbrugerens købte softwaretjenester, herunder identifikation af almindelige fejl, anbefaling af rutinemæssige rettelser og tildeling af billet tilbage til producenten/softwareleverandøren efter behov.
- Sporing og dokumentation af hændelser.
- Tilvejebringelse af en online kundetilfredshedsundersøgelse ved afslutning af serviceanmodning.
- Optagelse af indgående opkald til kvalitetsovervågningsformål

Dell leverer Supportservices via telefon, e-mail og chatkanaler, ekstern visning og fjernbetjening. Åbningstider for Supportservices vil være som angivet nedenfor. Gennemsnitlige svartider er inkluderet i slutningen af denne servicebeskrivelse, men er ikke garanteret. Slutbrugere skal være registreret i Dells system for at modtage Supportservices.

Dell forbeholder sig retten til at ændre Supportservices til enhver tid af enhver grund med varsel. Supportservices vil ikke påbegyndes, før kundeintroduktion er fuldført i sin helhed. Dell kan levere Supportservices ved at bruge en ikke-amerikansk baseret tredjepart.

## Support-udelukkelse

1. Nogle Dell-produkter sælges med begrænset support eller betingelser for support til nominerede kontakter inden for kundens organisation.
2. Supportservices leveres 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen kun på engelsk. Supportservices kan tilbydes på andre sprog i timer, der er specifikke for regioner eller kunder efter Dells eget skøn.
3. Supportservices i Japan leveres på japansk mandag til fredag, 9.00 til 17.00 lokal tidszone.
4. For Microsoft Dynamics-abonnementer yder Dell assistance med kontooprettelse og faktureringsforespørgsler. I forbindelse med produktrelaterede problemer vil Dell hjælpe kunder med Microsoft-supportbilletter.
5. I 6 måneders Microsoft Teams- og Microsoft 365 E1- prøvelicenser yder Dell assistance med oprettelse af konto. I forbindelse med produktrelaterede problemer vil Dell hjælpe kunder med Microsoft-supportbilletter.
6. Akademiske tilbud omfatter ikke fuld support til slutbrugeren, men er kun tilgængelig for IT-administratorer.
7. Offentlige (kun USA), EDU og Basic-tilbud inkluderer ikke migreringstjenester, men disse tjenester kan købes separat.
8. Hvor et abonnement inkluderer en migreringstjenesten. Migreringen af SharePoint- og OneDrive-data er ikke inkluderet.
9. Konfigurationen af kunde lokalt eller andre cloud-baserede miljøer er ikke inkluderet.



## Dell Support-adgang til Microsoft Cloud-miljøer

Microsoft forsyner kunder med Microsoft 365 og de tilhørende cloud-produkter med omfattende sikkerhedsadministration- og overholdelsesværktøjer. Disse værktøjer kan findes på <https://docs.microsoft.com/en-us/office365/securitycompliance/>.

Som Microsoft-partner kan Dell administrere kundelejere i administrationscentret. Dette er kendt som delegeret administration, og det giver Dell mulighed for at administrere kundens Microsoft 365-lejer, som om Dell var en administrator i kundeorganisationen.

Kunden kan fjerne Dell som delegeret administrator. Muligheden for at levere Supportservices som beskrevet i denne servicebeskrivelse vil dog være begrænset. Hvis delegeret administratoradgang fjernes, vil Dell kun kunne bestille og levere abonnementer gennem Dell.

Kunder kan bruge Microsoft 365 Security & Compliance Center til at søge i den samlede revisionslog for at se både bruger- og administratoraktivitet i kundens Microsoft 365-organisation.

## Tilbudsspecifikke kundeansvarsområder

Kunden vil være ansvarlig for:

- Undervisning af personale til et minimalt kompetenceniveau i Microsoft 365, funktionskonfiguration og vedligeholdelse.
- Administrative funktioner for Active Directory relateret til Microsoft 365-tjenester købt hos Dell.
- Vedligeholdelse af lokal infrastruktur.
- Gendannelse af lokal infrastruktur i tilfælde af afbrydelse, herunder gendannelse af data og applikationer.

## Kundens generelle ansvarsområder

**Myndighed 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 Supportservices. Hvis kunden ikke allerede har indhentet denne tilladelse, er det kundens ansvar at skaffe denne for kundens regning, inden kunden beder Dell om at yde disse Supportservices.

**Kundesamarbejde:** Kunden forstår, at uden et villigt og tilstrækkeligt samarbejde kan Dell ikke yde disse supportservices, eller hvis de udføres, kan disse services være væsentligt ændrede eller forsinkede. Derfor skal kunden straks og på rimelig vis samarbejde med Dell om alt, hvad der er nødvendigt for, at Dell kan yde denne Supportservice. Hvis kunden ikke samarbejder rimeligt fyldestgørende i henhold til det foregående, vil Dell ikke være ansvarlig for manglende opfyldelse af at yde disse Supportservices, og kunden vil ikke være berettiget til at få en tilbagebetaling for ikke at kunne bruge denne service.

**Datasikkerhedskopiering:** Kunden skal fuldføre en sikkerhedskopiering af alle eksisterende data, software og programmer på alle påvirkede systemer forud for og i løbet af leveringen af denne service. Kunden skal udføre regelmæssig sikkerhedskopiering 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:

- NOGEN AF DINE FORTROLIGE, OPHAVSRETLIGE ELLER PERSONLIGE OPLYSNINGER
- TABTE ELLER BESKADIGEDE DATA, PROGRAMMER ELLER SOFTWARE
- BESKADIGEDE ELLER TABTE UDTAGELIGE 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.



**Påvirkning af tredjepartsgarantier:** Visse producenters garantier bortfalder muligvis, hvis Dell eller andre end producenten selv udfører arbejde på hardwaren eller softwaren. Det er kundens ansvar at sikre, at Dells udførelse af Supportservices ikke har effekt på sådanne garantier eller, hvis denne handling har effekt, at denne i så fald vil være acceptabel for kunden. Dell påtager sig ikke noget ansvar for tredjepartsgarantier eller for nogen påvirkning, som Dells supportservices vil have på disse garantier.

## Udelukkelse

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

- Enhver service, opgave eller aktivitet, som ikke udtrykkeligt er angivet i denne servicebeskrivelse.
- Udvikling af enhver form for intellektuel ejendom, der udelukkende er oprettet for kunden.
- Alle services, opgaver eller aktiviteter, der ikke kan ydes eksternt eller kræver et onsite-support.
- Yderligere elementer, der ikke er inkluderet, er nævnt i afsnittet "Supportudelukkelse" nedenfor.

Denne servicebeskrivelse giver ikke kunden nogen garantier i tillæg til garantiene under hovedserviceaftalens eller en anden aftales gældende betingelser.

## Gennemsnitlige svartider for support

Supportplatforme	Gennemsnitlige svartider
Telefon	120 sekunder
E-mail eller voicemail	4 timer
Chat	120 sekunder

## Vilkår og betingelser for Dells services

Denne servicebeskrivelse er indgået mellem dig som kunde ("dig" eller "kunden") og den Dell-virksomhed, der fremgår af din faktura for købet af denne service. Denne service leveres underlagt og styret af kundens separat underskrevne hovedserviceaftale med Dell, som specifikt bekræfter salget af denne service. I fraværet af en sådan aftale, afhængigt af kundens placering, er denne serviceydelse underlagt og styret af Dells Cloud-løsningsaftale (som relevant, "Aftalen"). Se nedenstående tabel, som viser den URL, der gælder for din kundelokation, hvor din aftale kan findes. Parterne erkender, at de har læst og accepterer at være bundet af sådanne onlinevilkår.

Kundelokation	Vilkår og betingelser, som gælder for dit køb af Dell serviceydelser
USA	<a href="https://www.dell.com/cloudterms">Dell.com/cloudterms</a>
Canada	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Engelsk) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Fransk-canadisk)
Latinamerika og Caribien	Mexico: Dine salgsbetingelser vil blive sendt til dig sammen med dit tilbud
Asien, Stillehavsområdet, Japan	Tilgængelig efter anmodning
Europa, Mellemøsten og Afrika	Frankrig: <a href="https://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Tyskland: <a href="https://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> Storbritannien: <a href="https://www.dell.co.uk/cloudsolutionsagreement">Dell.co.uk/cloudsolutionsagreement</a>



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 Office 365 med Dell servicebeskrivelse som kan gennemses på [www.dell.com/learn/us/en/04/service-contracts-saas-cloud-services](http://www.dell.com/learn/us/en/04/service-contracts-saas-cloud-services).

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 services, bruger servicen eller tilhørende software, eller når du klikker på knappen eller feltet "Jeg accepterer" på Dell.com-websitet i forbindelse med dit køb eller i en Dell-software eller på grænseflader på internettet, accepterer du, at du er forpligtet 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 har myndighed til at indgå denne servicebeskrivelse på vegne af den pågældende juridiske enhed. I dette tilfælde henviser "du" eller "kunden" til enheden. Udover at modtage denne servicebeskrivelse kan kunder i visse lande være påkrævet at udstede en underskrevet ordreformular.

## Supplerende vilkår og betingelser gældende for Cloud- og SaaS-services

### Oversigt over Dell Microsoft 365 from Dell-tilbud

Tilbud	Standardsupport	Basissupport**	Non-profit**	EDU (Akademisk) **	GO (O365 GCC) **
E-mail-migreringshjælp*	✓		✓		
24 x 7-support	✓	✓	✓	✓	✓
IT-administratorsupport	✓	✓	✓	✓	✓
Slutbrugersupport	✓	✓	✓		✓
Månedlig fakturering	✓	✓	✓	✓	
Årlig fakturering	✓	✓	✓	✓	✓
Kvalificeringskrav			✓	✓	✓

\* Kunder, der oprindeligt køber et tilbud, der inkluderer e-mail-migreringshjælp, er ikke berettiget til at skifte til et andet tilbud i 24 måneder efter det første køb.

\*\* Basis, non-profit, EDU og GOV Support er ikke tilgængelig i alle lande. Kunder bør kontakte deres lokale Dell-salgsrepræsentant for at bestemme tilgængelighed i deres respektive land.

### Tilgængelighed af Dell-kundekontrolpanel

Microsoft 365 from Dell er tilgængelig i 18 lande. Landespecifikke links er inkluderet nedenfor. Portalen er tilgængelig på engelsk, medmindre andet er angivet.

Land	Link
USA	<a href="https://cp.cloudstore.dell.com">https://cp.cloudstore.dell.com</a>
Canada	<a href="https://ca-cp.cloudstore.dell.com">https://ca-cp.cloudstore.dell.com</a>
Storbritannien	<a href="https://uk-cp.cloudstore.dell.com">https://uk-cp.cloudstore.dell.com</a>
Tyskland	<a href="https://de-cp.cloudstore.dell.com">https://de-cp.cloudstore.dell.com</a>
Frankrig	<a href="https://fr-cp.cloudstore.dell.com">https://fr-cp.cloudstore.dell.com</a>
Irland	<a href="https://ie-cp.cloudstore.dell.com/">https://ie-cp.cloudstore.dell.com/</a>
Holland	<a href="https://nl-cp.cloudstore.dell.com/">https://nl-cp.cloudstore.dell.com/</a>



Sverige	<a href="https://se-cp.cloudstore.dell.com/">https://se-cp.cloudstore.dell.com/</a>
Finland	<a href="https://fi-cp.cloudstore.dell.com/">https://fi-cp.cloudstore.dell.com/</a>
Danmark	<a href="https://dk-cp.cloudstore.dell.com/">https://dk-cp.cloudstore.dell.com/</a>
Spanien	<a href="https://es-cp.cloudstore.dell.com/">https://es-cp.cloudstore.dell.com/</a>
Norge	<a href="https://no-cp.cloudstore.dell.com/">https://no-cp.cloudstore.dell.com/</a>
Australien	<a href="https://au-cp.cloudstore.dell.com/">https://au-cp.cloudstore.dell.com/</a>
Indien	<a href="https://in-cp.cloudstore.dell.com/">https://in-cp.cloudstore.dell.com/</a>
Japan (japansk)	<a href="https://jp-cp.cloudstore.dell.com/">https://jp-cp.cloudstore.dell.com/</a>
New Zealand	<a href="https://nz-cp.cloudstore.dell.com/">https://nz-cp.cloudstore.dell.com/</a>
Singapore	<a href="https://sg-cp.cloudstore.dell.com/">https://sg-cp.cloudstore.dell.com/</a>
Malaysia	<a href="https://my-cp.cloudstore.dell.com/">https://my-cp.cloudstore.dell.com/</a>

Hvis du ikke kan få adgang til Dell-kundekontrolpanel på grund af din region eller af en anden årsag, kan du få adgang til Microsoft 365 Admin Center (MAC) ved at gå ind på: <https://portal.office.com/>.

© 2022 Dell Inc. Alle rettigheder forbeholdes. Varemærker og -navne i dette dokument henviser enten til de respektive enheder bag varemærkerne og -navnene eller produkterne. En fysisk kopi af Dells salgsbetingelser kan rekvireres på anmodning.

