

ProDeploy Additional Deployment Time - Remote Technical Resource

Servicebeskrivelse

Denne tjeneste giver kunden et 4-timers segment til en fjern teknisk Dell EMC-ressource til softwareinstallation, implementering, konfiguration og/eller verificering af implementering af et produkt. Den specifikke fjern tekniske ressource, der er tildelt, vil blive bestemt af Dell EMC baseret på kundens krav. Denne service, når den kombineres med installation eller andre tjenester, giver rettidig og grundig færdiggørelse af projektet til planlægning, softwareinstallation, og/eller implementering.

Projektets omfang

Dell EMC-medarbejdere eller autoriserede agenter ("Dell EMC-personale") skal arbejde tæt sammen med kundens personale for at udføre de tjenester, der er angivet nedenfor ("tjenester"), med forbehold af, at kunden opfylder "kundens ansvar", som beskrevet i dette dokument.

ProDeploy yderligere implementeringstid - Fjern teknisk ressource

Under denne del af tjenesten, Dell EMC:

- Udvikler en Dell EMC-baseret løsning eller validerer alternativt et kundeforberedt design af en sådan løsning. Repræsentative designaktiviteter kan omfatte:
 - Identifikation af hardware- og/eller softwarekomponenter og -krav.
 - Identifikation af nødvendige overvejelser vedr. netværkskonfiguration, kapacitet og hastighed.
 - Gennemgår krav og overvejelser i forbindelse med overførsel af kundedata, arkivering og/eller data/programtilgængelighed.
 - Udvikling af dokumentation for designløsning på højt niveau.
 - Identifikation af de næste trin kræves.
- Anmeldelser og samråd om gennemførelses/cut-over-planer som leveres af kunden.
- Udfører webstedrevisioner.
- Installerer/afinstallerer understøttede hardwareplatforme.
- Konfigurerer teknologier til opkald/forbindelser i hjemmet.
- Udfører diagnosticering for at afgøre, om problemet er relateret til produkter, der ikke tilhører Dell EMC.
- Foretager konfigurationsændringer.
- Leverer produkt-gencertificering.
- Giver en grundlæggende videnoverførsel af de implementerede produkter og funktioner.
- Udfører andre relevante serviceaktiviteter.

Følgende aktiviteter, der er inkluderet i alle tjenester, fokuserer på at styre initiering, planlægning, udførelse og lukning af projektet, herunder koordinering af leveringsressourcer og kommunikation med interessenter:

- Administrerer Dell EMC-ressourcer, der er tildelt projektet.
- Bestemmer engagementsprocessen og tidsplanen.
- Udvikler en projektplan på højt niveau med hændelser på den kritiske sti og milepæle.

Leverancer

Dell EMC giver kunden følgende leverancer i forbindelse med tjenesterne:

- Ingen leverancer

Dell EMC-bemanding

Dell EMC vil levere relevant Dell EMC-personale til at udføre de tjenester, der er angivet i afsnittet "Projektets omfang" ovenfor.

Kundens ansvar

Kundens rettidige levering til Dell EMC af kontorlokaler, faciliteter, udstyr, assistance, samarbejde, komplette og nøjagtige oplysninger og data fra kundens funktionærer, agenter og medarbejdere, passende konfigurerede computerprodukter og netadgang er afgørende for ydelsen af de tjenester, der er nævnt i dette dokument. Kunden er ansvarlig for at sikre, at alle kundedata er sikkerhedskopieret, inden disse tjenester påbegyndes. Dell EMC påtager sig intet ansvar for tab, tab af adgang til eller uoprettelige data i forbindelse med disse tjenester.

Serviceskema

Medmindre andet aftales skriftligt, er den forventede startdato for tjenesterne inden for to (2) uger efter modtagelse og godkendelse fra Dell EMC af kundens købsordre for denne tjeneste.

Kunden skal have tolv (12) måneder fra datoen for Dell EMC's faktura til at bruge de tjenester, der er beskrevet heri ("serviceperioden"). Tjenesterne skal automatisk udløbe den sidste dag i serviceperioden, medmindre andet aftales af Dell EMC, og forudsat at Dell EMC og kunden overholder gældende lovgivning, og i tilfælde af en konflikt mellem denne bestemmelse og kundens hovedaftale, der autoriserer købet af disse tjenester, vil en sådan hovedaftale have forrang frem for denne serviceoversigt. Færdiggørelse af omfanget af de tjenester, der er beskrevet i denne serviceoversigt og leveringen af leverancer til kunden, hvis det er relevant, skal udgøre den fulde udførelse af tjenesterne uanset mængden af tid eller timer, der er angivet på et tilbud eller en faktura, som kunden modtager, der beskriver tjenesterne. Kunden har under ingen omstændigheder ret til kreditering eller tilbagebetaling af nogen ubrugt del af servicen, medmindre andet aftales mellem Dell EMC og kunden, og forudsat at Dell EMC og kunden overholder gældende lovgivning, og i tilfælde af en konflikt mellem denne bestemmelse og kundens hovedaftale, der autoriserer købet af disse tjenester, vil en sådan hovedaftale have forrang frem for denne serviceoversigt.

Ændringer i tjenesternes omfang

Alle ændringer af tjenesterne, tidsplanen, gebyrerne eller dette dokument skal aftales gensidigt af Dell EMC og kunden skriftligt. Afhængigt af omfanget af sådanne ændringer kan Dell EMC kræve, at en separat arbejdsopklæring, der beskriver ændringerne, virkningen af de foreslåede ændringer på gebyrer og tidsplanen og andre relevante vilkår, skal udføres af parterne.

Undtagelser i tjenesternes omfang

Dell EMC er kun ansvarlig for at udføre de tjenester, der udtrykkeligt er angivet i dette dokument. Alle andre tjenester, opgaver og aktiviteter er ikke omfattet.

Kunden skal vedligeholde en aktuel version af et antivirusprogram, der løbende kører på ethvert system, som Dell EMC har fået adgang til, og det skal scanne alle leverancer og det medie, de leveres til. Kunden skal træffe rimelige foranstaltninger til sikkerhedskopiering af data og skal især sørge for en daglig sikkerhedskopiering af data og skal sikkerhedskopiere de relevante data, før Dell EMC udfører afhjælpende, opgraderinger eller andre arbejder på kundens produktionssystemer. I det omfang Dell EMC's ansvar for tab af data alligevel ikke er udelukket i henhold til den eksisterende aftale eller dette dokument, skal Dell EMC i tilfælde af datatab kun være ansvarlig for den typiske indsats for at gendanne de data, der ville have opløbet, hvis kunden havde sikkerhedskopieret sine data behørigt.

Fast bud servicegebyr og faktureringsplan

De tjenester, der er beskrevet i dette dokument, leveres på hinanden følgende dage i løbet af tjenesteudbyderens normale åbningstider (8:00-18:00 lokal tid, man. – fre., ekskl. tjenesteudbyders ferier og lokale helligdage). Nogle tjenester kan dog kræve, at serviceudbyderen planlægger levering uden for normale åbningstider på grund af karakteren af de tjenester, der udføres (f.eks. installation af hardware på stedet).

De tjenester, der er beskrevet i dette dokument, udføres på et fast prisgrundlag med de gebyrer, der er angivet i pågældende tjenesteudbyders tilbud.

Tjenesterne leveres ved hjælp af serviceudbyderens standard leveringsmodel, som kan omfatte onsite- og/eller offsite-levering af tjenesterne. Hvis kunden har behov for en anden leveringsmodel, er gebyrerne, udgifterne, arbejdets omfang og/eller tidsplanen underlagt ændringer i overensstemmelse med afsnittet "Ændringer i tjenesternes omfang" i dette dokument. Hvis kunden ikke godkender en sådan ændring (sådanne ændringer) i overensstemmelse med afsnittet "Ændringer i tjenesternes omfang", accepterer tjenesteudbyderen og kunden, at tjenesteudbyderens standard leveringsmodel gælder for tjenesterne. (Gælder ikke for engagementer med den amerikanske regering eller amerikanske delstater, der udelukker brugen af offsite-levering af tjenester.)

Fakturaer udstedes, når serviceudbyderen modtager og godkender kundens købsordre.

Kunden autoriserer at tjenesteudbyderen udsteder fakturaer for og betaler yderligere beløb i forbindelse med ændringer af eller undtagelser til tjenesterne.

VILKÅR OG BETINGELSER FOR PROFESSIONELLE TJENESTER

Dette dokument er mellem kunden, der er defineret i den relevante salgsbeskrivelse nedenfor ("kunden") og den relevante Dell EMC-salgseenhed ("Dell EMC"), som er angivet på salgsordren og angiver forretningsparametrene og andre forhold vedrørende tjenester. Kunden har engageret Dell EMC til at levere herunder.

Direkte salg fra Dell EMC til kunde: Dette dokument og udførelsen af de tjenester, der er beskrevet heri, er underlagt (i) den senest indgåede aftale mellem kunden og Dell EMC, der indeholder vilkår og betingelser, som er angivet til at gælde for professionelle tjenester ("eksisterende aftale"), eller (ii) i mangel heraf, Dell EMC's standard vilkår og betingelser for professionelle tjenester, som angivet nedenfor. I tilfælde af en uoverensstemmelse mellem dette dokument og den eksisterende aftale, skal dette dokument gælde.

Salg fra en autoriseret Dell EMC-forhandler til kunden: Hvis I har købt tjenesterne som detaljeret heri via en autoriseret Dell EMC-forhandler, tjener dette dokument kun beskrivende og informative formål, og det udgør ikke et kontraktforhold og fastsætter ingen rettigheder eller forpligtelser mellem jer og Dell EMC. Sådanne tjenester reguleres udelukkende af aftalen mellem jer og den autoriserede Dell EMC-forhandler. Dell EMC har givet den autoriserede Dell EMC-forhandler tilladelse til at levere dette dokument til jer. Den autoriserede Dell EMC-forhandler kan indgå aftaler med Dell EMC om at udføre alle eller en del af tjenesterne på vegne af forhandleren.

Salg fra Dell EMC til en autoriseret Dell EMC-forhandler: Dette dokument og udførelsen af de tjenester, der er beskrevet heri, er underlagt de professionelle servicevilkår og betingelser mellem jer ("partner") og Dell EMC, som er anført i (i) den underskrevne aftale om bestilling af produkt og service, hvis en sådan findes, eller (ii) den gældende underskrevne selvstændige professionel serviceaftale ("PSA"), hvis en sådan findes, og i tilfælde af at begge findes, gælder dokumentet med den senere ikrafttrædelsesdato, eller (iii) i mangel af de tidligere beskrevne aftaler, Dell EMC's standardvilkår og betingelser for professionelle tjenester angivet nedenfor. Partneren anerkender og accepterer: (a) at dens aftaler med sine kunder ("slutbrugerne") for de heri beskrevne tjenester, ikke udgør kontrakter med Dell EMC, (b) at partneren ikke har nogen ret eller beføjelse til at binde Dell EMC til nogen forpligtelser, medmindre andet udtrykkeligt er aftalt skriftligt med Dell EMC, og denne må ikke repræsentere andet eller foregive at gøre det, (c) at

slutbrugerne ikke er begunstigede tredjeparter af dette dokument eller nogen anden aftale mellem Dell EMC og partneren, d) at alle henvisninger til "kunde" i dette dokument betyder den partner, der køber ydelserne, og (e) hvis Dell EMC's levering af tjenester er betinget af en partners forpligtelse, kan denne forpligtelse også gælde for dennes slutbruger med hensyn til levering af tjenester til en sådan slutbruger. Partneren skal sikre, at denne slutbruger overholder sådanne forpligtelser, hvor det er relevant. I tilfælde af at slutbrugeren ikke opfylder en sådan forpligtelse, så er Dell EMC ikke ansvarlig for nogen deraf følgende undladelse af at opfylde sine forpligtelser. I tilfælde af en uoverensstemmelse mellem dette dokument og de aftaler, der er nævnt i (i) og (ii) ovenfor, gælder dette dokument.

Følgende vilkår og betingelser gælder for dette dokument:

1.1 Varighed. Opsigelse. Dette dokument begynder på den dato, der er angivet i afsnittet "Servicetidsplan" ovenfor, og det fortsætter i overensstemmelse med vilkårene, medmindre det opsiges pga. misligholdelse. En part skal underrette den anden skriftligt i tilfælde af, at den anden påstår at misligholde en væsentlig bestemmelse i dette dokument. Modtageren skal have tredive (30) kalenderdage fra datoen for modtagelsen af en sådan meddelelse til at gennemføre en afhjælpning ("**afhjælpningsperioden**"). Hvis modtageren af en sådan meddelelse undlader at gennemføre en afhjælpning inden for afhjælpningsperioden, så skal afsenderen af meddelelsen have mulighed for at sende en skriftlig meddelelse om opsigelse, som træder i kraft ved modtagelsen.

1.2 Tildeling af ophavsret eller licensrettigheder i leverancer. Med forbehold for kundens betaling af alle skyldige beløb fra Dell EMC, er parterne enige om (i) at kunden skal eje alle ophavsrettigheder til den del af leverancerne (defineret nedenfor), der udelukkende består af skriftlige rapporter, analyser og andre arbejdsdokumenter, som er udarbejdet og leveret af Dell EMC til kunden i udførelsen af Dells EMC's forpligtelser herunder, og (ii) for den del af leverancerne, der består af scripts og kode, der giver Dell EMC kunden en ikke-eksklusiv, ikke-overførbart, uigenkaldelig (undtagen i tilfælde af misligholdelse af dette dokument) uendelig ret til at bruge, kopiere og skabe afledte værker fra en sådan (uden ret til at udstede underlicens) for kundens interne forretningsaktiviteter, som omhandlet nedenfor. Den i dette afsnit givne licens gælder ikke for (a) materialer leveret af kunden og (b) andre Dell EMC-produkter eller-genstande, der er licenseret eller på anden måde leveret i henhold til en separat aftale. "**Leverancer**" betyder alle rapporter, analyser, scripts, kode eller andre arbejdsresultater, som Dell EMC har leveret til kunden inden for rammerne af opfyldelsen af forpligtelserne i henhold til dette dokument.

1.2.1 Materialer leveret af kunden. Kunden opgiver ingen af sine rettigheder til materialer, som de giver til Dell EMC til brug i forbindelse med udførelsen af tjenesterne. I henhold til kundens ejendomsrettigheder (defineret nedenfor) deri, giver kunden Dell EMC en ikke-eksklusiv, ikke-overførbart ret til at bruge disse udelukkende til gavn for kunden i opfyldelsen af Dell EMC's forpligtelser herunder.

1.2.2 Forbehold af ejendomsrettigheder. Hver part forbeholder sig alle ejendomsrettigheder, som den part ikke udtrykkeligt har givet den anden. Dell EMC skal ikke være begrænset til at udvikle, bruge eller markedsføre tjenester eller produkter, der svarer til de leverede leverancer eller tjenester, eller til udførelse af lignende ydelser til andre projekter i henhold til Dell EMC's fortrolighedsforpligtelser over for kunden ved brug af leverancer. "**Ejendomsrettigheder**" betyder alle patenter, ophavsrettigheder, forretningshemmeligheder, metoder, ideer, koncepter, opfindelser, knowhow, teknikker eller andre intellektuelle ejendomsrettigheder, der tilhører en part.

1.3 Fortrolige oplysninger. Offentliggørelse. "Fortrolige oplysninger" betyder alle oplysninger, der er markeret som "fortrolige", "proprietære" eller lignende, eller i forhold til hvilke dets fortrolighed i sagens natur bør udledes, eller som identificeres som værende fortrolige på tidspunktet for fremlæggelsen, hvis det oplyses mundtligt, og som inden for to (2) uger derefter er opsummeret, passende mærket og leveret i håndgribelig form. Fortrolige oplysninger omfatter ikke oplysninger, der (i) retmæssigt er i den modtagende parts besiddelse uden forudgående tavshedspligt fra den videregivende part, ii) er almindelig kendt viden, (iii) retmæssigt er givet til den modtagende part af en tredjepart uden fortrolighedsrestriktion eller (iv) er udviklet uafhængigt af den modtagende part uden henvisning til den videregivende parts fortrolige oplysninger. Hver part må (a) kun anvende fortrolige oplysninger fra den anden part med henblik på udøvelse af de hertil knyttede rettigheder eller forpligtelser og skal (b) beskytte mod videregivelse til tredjeparter ved at drage omsorg for en standard svarende til det, der anvendes af modtageren til at beskytte sine egne oplysninger af samme slags og betydning, og uanset rimelig omsorg skal eventuelle fortrolige oplysninger der videregives af den anden part i en periode, der begynder på datoen for fremlæggelsen og varer indtil tre (3) år derefter, her undtaget (1) kundedata, som Dell EMC kan have adgang til i forbindelse med levering af tjenester, som skal forblive fortrolige oplysninger, indtil en af de ovenfor anførte undtagelser finder anvendelse, og (2) fortrolige oplysninger, der udgør, indeholder eller afslører, helt eller delvist, immaterielle rettigheder fra Dell EMC, som ikke må videregives af den modtagende part på noget tidspunkt. Uanset ovenstående kan den modtagende part videregive fortrolige oplysninger (A) til sit associerede selskab (defineret nedenfor) med henblik på at opfylde sine forpligtelser eller udøve sine rettigheder i henhold hertil, så længe en sådan partner overholder ovenstående, og (B) i det omfang det er påkrævet ved lov (forudsat at den modtagende part har givet den afslørende part omgående varsel). "**Associeret selskab**" betyder en juridisk enhed, der kontrolleres af, kontrollerer eller er under fælles "kontrol" enten hos Dell EMC eller kunden. "**Kontrol**" står for mere end 50 % af stemmerettighederne eller ejerandelen. Ingen af parterne må, og de må ikke tillade eller bistå en anden i at frembringe, fremstille, udstede eller frigive skriftlig omtale, pressemeddelelse, markedsføringssikkerhed eller anden offentliggørelse eller offentlig bekendtgørelse, som på nogen måde er knyttet til dette dokument, uden forudgående skriftlig godkendelse fra den anden part, og denne godkendelse skal ikke på urimelig vis tilbageholdes.

1.4 Betaling. Kunden skal betale Dell EMC's fakturaer til fulde og i samme valuta som fakturaen fra Dell EMC er udstedt i inden for tredive (30) dage efter datoen på Dell EMC's faktura, hvorefter renter påløber på mindst på 1,5 % pr. måned eller den højeste lovlige takst. De skyldige gebyrer er eksklusive, og kunden skal betale eller refundere Dell EMC for al merværdi (moms), salg, brug, punktafgifter, tilbageholdelse, personlige ejendele, varer og tjenesteydelser og andre skatter, afgifter, told og afgifter som følge af kundens køb med undtagelse af skat baseret på Dell EMC's nettoindtægt. Hvis kunden er forpligtet til at tilbageholde skatter, videresender kunden eventuelle kvitteringer for tilbageholdelse til Dell EMC på Tax@emc.com.

1.5 Garanti. Ansvarsfraskrivelse. Dell EMC skal udføre tjenesterne på en kompetent måde i overensstemmelse med almindeligt accepterede industristandarder. Kunden skal underrette Dell EMC om eventuelle svigt inden for ti (10) dage efter udførelsen af den relevante del af tjenesterne. Dell EMC'S samlede ansvar og kundens eneste retsmiddel for Dell EMC's ved manglende udførelse er for Dell EMC, efter eget valg, (i) at korrigere en sådan mangel og/eller (ii) at opsig dette dokument og refundere den del af modtagne gebyrer, der svarer til sådan manglende udførelse. **UDOVER DET DER UDTRYKKELIGT ER ANFØRT I DETTE AFSNIT OM GARANTI OG I DET VIDEST MULIGT TILLADTE OMFANG EFTER GÆLDENDE LOV, SÅ GIVER DELL EMC (INKLUSIVE DETS LEVERANDØRER) INGEN ANDRE UDTRYKKELIGE GARANTIER, HVERKEN SKRIFTLIGT ELLER MUNDTLIGT, OG DE FRASKRIVER SIG ALLE OG ENHVER STILTIENDE ELLER UNDERFORSTÅET GARANTI. I DET OMFANG DET ER TILLADT I HENHOLD TIL GÆLDENDE LOV, ER ALLE ANDRE GARANTIER**

UDTRYKKELIGT UDELUKKET, HERUNDER, MEN IKKE BEGRÆNSET TIL, STILTIENDE GARANTIER FOR SALGBARHED, EGNETHED TIL ET BESTEMT FORMÅL, EJENDOMSRET OG IKKE-KRÆNKELSE, OG ENHVER GARANTI, DER FØLGER AF LOVE, LOVGIVNING, HANDELSFORLØB ELLER -UDFØRELSE ELLER HANDELSSKIK.

1.6 BEGRÆNSNING AF ANSVAR. DELL EMC'S SAMLEDE ANSVAR OG KUNDENS ENESTE OG EKSKLUSIVE KLAGEADGANG FOR ETHVERT KRAV AF ENHVER ART, DER OPSTÅR SOM FØLGE AF ELLER I FORBINDELSE MED DETTE DOKUMENT ELLER DE TJENESTER, DER LEVERES HERUNDER, SKAL BEGRÆNSES TIL DOKUMENTEREDE DIREKTE SKADER FORÅRSAGET UDELUKKENDE AF DELL EMC'S UAGTSOMHED PÅ ET BELØB, DER IKKE OVERSTIGER DEN PRIS, DER BETALTES TIL DELL EMC FOR DE LEVEREDE TJENESTER. MED UNDTAGELSE AF KRAV VEDRØRENDE KRÆNKELSE AF DELL EMC'S IMMATERIELLE RETTIGHEDER, HAR INGEN AF PARTERNE ANSVAR OVER FOR DEN ANDEN PART FOR EVENTUELLE SÆRLIGE, FØLGESKADER, EKSEMPLARISKE, TILFÆLDIGE ELLER INDIREKTE SKADESERSTATNINGER (HERUNDER, MEN IKKE BEGRÆNSET TIL, TAB AF OVERSKUD, INDTÆGTER, DATA OG/ELLER ANVENDELSE), SELV OM DE ER BLEVET UNDERRETTET OM MULIGHEDEN FOR DETTE.

1.7 Diverse. Parterne skal optræde som uafhængige kontrahenter for så vidt alt der angår i det følgende. Intet heri anses for at udgøre en af parterne som agent eller repræsentant for den anden part eller begge parter som joint venture-partnere eller partner til noget formål. Ingen af parterne er ansvarlige for den anden parts handlinger eller undladelser, og ingen af parterne har bemyndigelse til at tale for, repræsentere eller forpligte den anden part på nogen måde uden forudgående skriftlig godkendelse fra den anden part. Hver part skal overholde alle gældende love, forordninger og regulativer om eksport og indhente alle nødvendige statslige tilladelser, licenser og godkendelser. Omdirigering i modstrid med amerikansk lovgivning, herunder amerikanske eksportlove er udtrykkeligt forbudt. Dette dokument er underlagt lovene i delstaten Massachusetts for transaktioner, der finder sted i USA, og i det land, hvor Dell EMC-enheden har domicil for transaktioner, der finder sted uden for USA, undtagen eventuelle lovvalgsregler. FN-konventionen om kontrakter ved internationalt salg af varer finder ikke anvendelse.

Copyright © 2019 Dell Inc. eller koncernens datterselskaber. Alle rettigheder forbeholdes. Dell EMC, Dell EMC og andre varemærker tilhører Dell Inc. eller dets datterselskaber. Andre varemærker kan tilhøre de respektive ejere.