

## Palvelun kuvaus

---

### Dell Optimize

#### Johdanto

Dell EMC Services tarjoaa Optimize for Storage (Tallennustilan optimointi) -palvelun ("palvelu(t)") noudattaen tätä palvelun kuvausta ("palvelun kuvaus"). Tarjouksesi, tilauslomakkeesi tai muu molemmin puolin hyväksytyyn muotoon lasku tai tilausvahvistus ("Tilauslomake", jos sovellettavissa) sisältää palveluiden nimen ja hankkimasi saatavilla olevat palveluvaihtoehdot. Jos tarvitset lisäapua tai haluat palvelusopimuksesta kopion, ota yhteys tekniseen tukeen tai myyntiedustajaan.

Optimize-palvelu on uudistettava sopimusperustainen palvelu, joka tarjoaa asiakkaille pääsyn soveltuvien Dell EMC -tallennustuotteiden tekniseen asiantuntemukseen Technical Account Managerin (TAM) eli oman Dell-myyjän kautta. Optimize-palvelulla asiakkaat saavat konsultoivaa ohjausta, proaktiivista tukea ja säännöllisiä järjestelmän tarkastuksia tarkoituksena maksimoida tallennusjärjestelmien suorituskyky ja optimointi sekä saada tallennustilaa koskevat aloitteet vastaamaan liiketoiminnan edellytyksiä. Asiakas huomaa optimoinnin edut lähinnä kulujen vähenemisestä kolmessa eri luokassa.

- Käyttökustannukset
- Pääomakustannukset
- Odottamattomat käyttökatkokset

Optimize-palvelu täydentää huoltopalvelua, kuten ProSupport tai ProSupport Plus. Asiakkaalle osoitetaan TAM, joka tuntee asiakkaan tallennusympäristön läpikotaisin ja pystyy tarjoamaan proaktiivista tukea ja apua päivittäisessä käytössä sekä palvelun kattaman tallennusjärjestelmän hallinnassa. TAM auttaa lisäksi pitkän tähtäimen strategisessa suunnittelussa ja tallennusjärjestelmän optimoinnissa tarjoamalla laajoja konsultointipalveluita.

#### Optimize-palvelun ominaisuudet

TAM tarjoaa säännöllistä ja jatkuvaa konsultointipalvelua parhaissa käytännöissä, proaktiivista tukea ja säännöllisiä palvelun kattaman tallennusjärjestelmän tarkistuksia (TAM:n täsmälliset roolit ja velvollisuudet luetellaan taulukossa 1).

Optimize-sopimukset voidaan lisätä aiempiin huoltosopimuksiin, ja niitä voidaan ostaa monivuotisin.

Optimize-palvelussa asiakkaat toimivat yhteistyössä TAM:n kanssa, mikä auttaa ymmärtämään tallennusympäristöä. Seurannalla ja kommunikaatiolla asiakkaan kanssa TAM:t pystyvät tarjoamaan säännöllisiä raportteja, arvioita sekä neuvoja, jotka auttavat vähentämään hallintaan kuluva aikaa ja takaamaan SAN:lle hyvän käytettävyyden. TAM toimii myös yhtenä yhteyshenkilönä teknisille kysymyksille, jotka liittyvät asiakkaan palvelun kattamaan tallennusjärjestelmään/-järjestelmiin.

Taulukko 1: Optimize-palvelun ominaisuudet

Konsultointipalvelut	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neuvoja tehokkaan tallennusjärjestelmän suunnittelusta, rakentamisesta ja käytöstä, mikä auttaa optimoidun SAN-ympäristön suunnittelussa ja käytössä</li> <li>• Ohjeita ylläpitotoimien onnistumisen varmistavien laitteisto- ja ohjelmistopäivitysten suunnitteluun ja valmisteluun</li> <li>• Opastusta toimintatehossa ROI:n maksimoimiseksi</li> </ul>
Reaktiiviset tukipalvelut*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palvelupyynnön luonti havainnon yhteydessä (neljännesvuosittainen tai kuukausittainen palvelu)</li> <li>• Koordinointia Dellin tukitiimin kanssa ajoissa tapahtuvien tapausten ratkaisujen varmistamiseksi*</li> <li>• Toimiminen asiakkaan edustajana vakavuustason 1 ja vakavuustason 2 tukikysymyksille avuksi varmistamaan ajoissa tapahtuvat ratkaisut ja avuksi vaadittujen resurssien koordinointiin*</li> </ul>
Vuosittainen toimipaikkakäynti*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Henkilökohtainen käynti sen varmistamiseksi, että TAM huomioi asiakkaan sen hetkiset ja tulevat tallennusvaatimukset toimintapäämäärien tukemiseksi</li> <li>• Järjestelmäarkkitehtuurin kaaviointi ja arviointi järjestelmä rakenteen ja -kokoonpanon optimoimiseksi</li> <li>• Arviointitapaamisten suorittaminen, jotta tallennusympäristö voidaan muuntaa asiakkaan vaatimuksia ja liiketoiminnallisia aloitteita vastaavaksi</li> <li>• Tilasta ilmoittaminen ja ratkaisujen suosittelu liittyen täysin SAN-ratkaisuihin, kattaen suojauksen, rakenteen, ominaisuudet ja SAN-prosessit</li> </ul>
Kapasiteetti- ja suorituskykytarkistukset	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kapasiteetin ja suorituskyvyn mittaustietojen analysointi, jotta voidaan taata tallennusympäristön jatkuva hyvä toiminta ja tehokkuus</li> <li>• Neuvonta ratkaisuista ja parhaimmista käytännöistä, jotta kapasiteetti- ja suorituskykyvaatimukset täyttyvät</li> <li>• Tapaaminen asiakkaiden kanssa, keskustelu kapasiteetti- ja suorituskyvyn tarkastuksen löydöksistä ja löydösten analysointi</li> <li>• Tallennusympäristön tehokkaan toiminnan varmistava kapasiteetti- ja suorituskykyarvojen ennakoiva valvonta ja kriittisten ongelmien, kuten suorituskykypiikkien ja kapasiteettiylitysten, raportointi</li> </ul>
Tapaustarkastukset	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tukitapausten aktiivinen tarkistus potentiaalisten ongelmien ja koulutusmahdollisuuksien löytämiseksi</li> <li>• Proaktiivisen ja henkilökohtaisen avun tarjoaminen tarkoituksena minimoida diagnostinen vianmääritys tukipuheluissa</li> <li>• Asiakastapaamiset tapaustutkimuksista saatujen tietojen raportoimiseksi ja mahdollisten ongelmakohtien ratkaisemiseksi</li> <li>• Tapaukset, suuntaukset, parannusta kaipaavat alueet ja mahdolliset riskit tai ongelmat sisältävän tapaushistorian toimitus</li> </ul>
Järjestelmälokita- rustukset	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Järjestelmälokin tietojen tarkistaminen säännöllisesti tallennusjärjestelmän tehokkaan toiminnan takaamiseksi sekä epätavallisten toimintojen ja trendien paikantamiseksi</li> <li>• Lokimerkintöjen tarkistaminen asiakkaan kanssa ja löydöksistä ilmoittaminen, jotta potentiaaliset ongelmat voidaan käsitellä</li> </ul>
Redundanssiarviot	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SAN-ratkaisun analysointi sen varmistamiseksi, että vikasietoisuus- ja failover-suositukset ovat kunnossa</li> <li>• Täysin vikasietoisen SAN-ratkaisun ylläpitämiseen tarvittavien parhaiden käytäntöjen neuvonta</li> <li>• Avustus vikasietoisten SAN-ratkaisujen luomiseen tarvittavissa kehitysuunnitelmissa</li> </ul>

Käyttötehokkuus-palvelut	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakasympäristön ja -tarpeiden arviointi parhaiden järjestelmäkoonpanoa ja -optimointia koskevien käytäntöjen toimittamiseksi</li> <li>Tallennusjärjestelmän tarkistusten suorittaminen opastuksen tarjoamiseksi parhaissa käytännöissä ja järjestelmänvalvonnassa</li> </ul>
--------------------------	---

\*Ei koske Optimize Quarterly -palvelua

## Optimize-palvelun toimitukset

Optimize-palvelulla asiakas saa säännöllisesti asiakirjoja, jotka kuvaavat järjestelmän arkkitehtuurin, arvioivat järjestelmäilmoitusten ja lokien vaikutukset, analysoivat kapasiteettia ja suorituskykyä ja tarjoavat parhaimpia käytäntöjä määrättyjen liiketoiminnallisten edellytysten perusteella. Alla oleva luettelo kattaa ne toimitukset, jotka asiakas voi odottaa saavansa.

Taulukko 2: Optimize-palvelun toimitukset

Toimitus	Kuvaus	Palvelutarjous	
		Optimize Quarterly	Optimize
Ratkaisurakenne-diagrammi	Tallennusjärjestelmän ja olemassa olevan laitteiston diagrammi.	Tarvittaessa	Tarvittaessa
Reaktiiviset tukipalvelut	Kuten taulukossa 1 kuvailtu	–	Tarvittaessa
Vuosittainen toimipaikkakäynti	Kuten taulukossa 1 kuvailtu	–	Vuosittain
Ratkaisuinventaarior	Yksityiskohtainen inventaarior kaikista tallennusjärjestelmän laitteista.	Neljännes-vuosittainen	Kuukausit-tainen
Kapasiteettiraportti	Tallennustilan ja suorituskykytietojen analyysi. Kuvaava tallennustilan käytön, käyttösuhteet ja sen, missä tallennustilaa on tarjolla.	Neljännes-vuosittainen	Kuukausit-tainen
Tapauksen tarkastusraportti	Yhteenveto asiakkaan kaikista tukitapauksista sekä korjausta tarvitsevien trendien ja mahdollisten huolenaiheiden tunnistaminen.	Neljännes-vuosittainen (viimeiset neljä viikkoa)	Kuukausit-tainen
Järjestelmälokita-rkastus	Järjestelmälokien yhteenveto ja analyysi niiden vaikutuksesta toimintaan.	Neljännes-vuosittainen (viimeiset neljä viikkoa)	Kuukausit-tainen
Vikasietotestisuun-nitelma ja tulosten tarkastus sekä suositukset	Parhaiden käytäntöjen suositukset onnistuneelle vikasietoisuustestaukselle ja täydellinen analyysi ja läpikäynti. Mukautetut vaiheittaiset menetelmät, joilla suoritetaan vikasietotesti. Jos sovittu, tämä sisältää myös vikasietotestin tulokset ja vahvistuksen.	Neljännes-vuosittainen	Kuukausit-tainen
Parhaiden käytäntöjen ja suositusten asiakirja	Räätälöity parhaiden käytäntöjen ja kokoonpanoasetusten opas asiakkaan kokoonpanon laitteistolle ja ohjelmistoille esitettäväksi ja läpikäytäväksi.	Neljännes-vuosittainen	Kuukausit-tainen

## Optimize-palvelun välitavoitteet ja aikataulu

Taulukko 3: Optimize-palvelun välitavoitteet

Välitavoite	Kuvaus	Palvelu	
		Optimize Quarterly	Optimize
Alustava arvio	<p>Alustavan Optimize-arvioinnin suoritus</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Kapasiteetin ja suorituskyvyn standardien ja edellytysten määrittäminen</li><li>Järjestelmän peruskuntotarkistuksen suorittaminen</li><li>Järjestelmän kokoonpanon diagrammin ja inventaarion laatiminen</li><li>Asiakkaan liiketoiminnan edellytyksistä ja aloitteista keskusteleminen</li><li>Optimize-palvelun rakenteen läpikäynti ja Optimize-palvelujen kohdistus asiakkaan tarpeiden mukaan</li></ul>	Yhden kerran	Yhden kerran
Toimitukset	<p>Optimize-järjestelmäänalyysin toimitus</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Yleiskatsaus ja tiivistelmä</li><li>Kapasiteetin ja suorituskyvyn tarkistus</li><li>Järjestelmän kunnon tarkistus</li><li>Kuukauden tapaushistorian läpikäynti</li><li>Järjestelmälokien tarkistus</li><li>Asiakirjojapäivityksistä keskustelu</li><li>Yleissuositukset kutakin toimintapäämäärää kohden</li><li>Avustus redundanssiarviossa</li><li>Parhaimpien käytäntöjen päivitysten toimitus</li></ul>	Neljännesvuosittainen	Kuukausittainen
Jatkuva	<ul style="list-style-type: none"><li>Parhaimpien käytäntöjen päivitykset</li><li>Järjestelmän suorituskyvyn ja kapasiteetin seuranta</li><li>Apua vaatimussuunnittelussa Apua muutoksenhallinnassa Proaktiivisia tuoteneuvoja</li></ul>	Kyllä	Kyllä

### Palveluun kuulumattomat toiminnot

Epäselvyyksien välttämiseksi seuraavat toiminnot eivät kuulu tämän palvelun kuvauksen piiriin:

- Muut kuin tässä palvelun kuvauksessa erikseen mainitut palvelut, tehtävät tai toimet.
- Optimize ei korvaa huoltopalveluiden tarvetta Dell Storage SC -tuotteille.
- Tietojen siirto vanhoista suoraan kytketyistä tallennusjärjestelmistä tai muista tallennuslaitteista
- Asennus- ja komentosarjapalvelut

Tämä palvelun kuvaus ei myönnä asiakkaalle mitään takuita, jotka ovat lisäksi kokonaispalvelusopimuksen tai sopimuksen ehtojen sisältämiin takuisiin, jotka kuvataan alla Dellin palvelun käyttöehdoissa.

## Tarjouskohtaiset asiakkaan velvollisuudet

- Soveltuvan tallennustilan hallintaohjelmiston määrittäminen, jotta tarvittavat kokoonpanotiedot ovat lähetettävissä Dellin palvelimille ja käytettävissä niiden kautta salattujen kanavien välityksellä. Esimerkiksi: Secure Remote Services, CloudIQ ja Unisphere.
- Asiakas valitsee asianmukaisen asiakasyhteyshenkilön päätöksentekijätasolla, joka pystyy ymmärtämään ja keskustelemaan TAM:n löydöksistä ja suosituksista.
- Osallistuminen säännöllisiin, aikataulun mukaisiin optimointikokouksiin.
- Arvioi ja toteuttaa TAM:n suositukset.
- Keskustelu Dellin tallennusjärjestelmään liittyvistä lyhyen ja pitkän tähtäimen suunnitelmista projektien proaktiivista paikantamista ja suunnittelua varten.
- Yhteistyön tekeminen TAM:n kanssa sen takaamiseksi, että Dellin tiedot asiakkaan yhteyshenkilöistä ja erikoisolosuhteista ovat täsmälliset ja ajan tasalla.
- Optimize for Storage Center:
  - Tallennuskeskuksen ja Dell Storage Managerin (tai Enterprise Managerin) määrittäminen lähettämään SupportAssist-tietoja Dell-palvelimille salattuja kanavia myöten.
- Optimize for Unity tai PowerStore:
  - SRS:n (Secure Remote Services) ja CloudIQ:n määrittäminen, jotta SupportAssist-tietoja voidaan lähettää Dell EMC:n palvelimille salattujen kanavien välityksellä.
  - Kirjoitusuojatun Unisphere- tai PowerStore-tilin luonti TAM:n jatkuvaa SAN-analyysia varten.

## Asiakkaan yleisvastuu

**Valtuus myöntää käyttöoikeudet.** Asiakas takaa, että hänellä on oikeus antaa sekä asiakkaan että Dell EMC Services -yksikön käyttöä joko etäyhteydellä tai henkilökohtaisesti asiakkaan omistamaa tai lisensoimaa ohjelmistoa, laitteistoa, järjestelmiä, niiden sisältämiä tietoja ja kaikkia niihin kuuluvia laite- ja ohjelmistokomponentteja näiden palveluiden suorittamista varten. Jos asiakkaalla ei ole näitä oikeuksia, asiakas sitoutuu hankkimaan ne omaan laskuunsa, ennen kuin pyytää Delliä toimittamaan palvelut.

**Asiakkaan yhteistyö.** Asiakas ymmärtää, että ilman pikaista ja riittävää yhteistyötä Dell EMC Services ei pysty tuottamaan palvelua, tai jos se tuotetaan, että palvelu voi olla merkittävästi odotetusta poikkeava tai viivästynyt. Vastaavasti, asiakas tarjoaa Dell EMC Services -yksikölle nopeasti ja kohtuuden rajoissa Dell EMC Services -yksikön edellyttämää yhteistyötä palvelun toimittamiseksi. Jos asiakas ei tarjoa kohtuuden rajoissa riittävää yhteistyötä yllä olevan mukaisesti, Dell EMC Services ei ole vastuussa mistään epäonnistumisesta palvelun toimittamisessa, eikä asiakkaalla ole oikeutta takaisinmaksuun.

**Paikan päällä -palveluun liittyvät velvollisuudet.** Jos palvelut edellyttävät paikan päällä tapahtuvia toimia, asiakas tarjoaa (ilman kustannuksia Dell EMC Services -yksikölle) vapaan, suojatun ja riittävän pääsyn asiakkaan toimitiloihin ja ympäristöön, mukaan lukien riittävä työtila, sähkö, turvavarusteet (tarvittaessa) ja paikallinen puhelinlinja. Käytettävissä tulee olla myös näyttö, hiiri (tai osoitinlaite) ja näppäimistö (ilman kustannuksia Dell EMC Services -yksikölle), jos järjestelmässä ei ole niitä valmiiksi.

**Tietojen varmuuskopiointi.** Asiakkaan on varmuuskopioitava kaikkien asianosaisten järjestelmien kaikki olemassa olevat tiedot, ohjelmistot ja ohjelmat ennen tämän palvelun toimitusta ja sen aikana. Asiakkaan on tehtävä säännöllisesti varmuuskopioita kaikkiin kyseisiin järjestelmiin tallennetuista tiedoista varoituksena tietojen mahdollisen vioittumisen, muuttumisen ja menettämisen varalta. Dell EMC Services ei ole vastuussa minkään ohjelmien tai tietojen palautuksesta tai uudelleenasetuksesta.

Seuraavat vastuunrajoitusehdot eivät ole voimassa Saksassa, Itävallassa, Sveitsissä tai Ranskassa, missä käytetään sopimuksessa määriteltyjä vastuunrajoitusehtoja. Sopimuksen vastuunrajoitusehtojen lisäksi tietojen menetykseen liittyvä korvausvelvollisuus rajoittuu näissä maissa varmuuskopion uudelleenasetukseen liittyviin kustannuksiin.

Elleivät soveltuvat paikalliset lait muutoin edellyttä, DELL EMC SERVICES EI OLE KORVAUSVELVOLLINEN SEURAAVISTA:

- ASIAKKAAN LUOTTAMUKSELLISET TAI OMISTAMAT TIEDOT TAI HENKILÖTIEDOT
- MENETETYT TAI VIOITTUNEET TIEDOT, OHJELMAT TAI OHJELMISTOT
- VAURIOITUNEET TAI MENETETYT SIIRRETTÄVÄT TIETOVÄLINEET
- JÄRJESTELMÄN TAI VERKON KÄYTÖN MENETYS JA/TAI
- KAIKKI TOIMET TAI LAIMINLYÖNNIT, MUKAAN LUKIEN HUOLIMATTOMUUS, DELL EMC SERVICES- YKSIKÖN TAI ULKOPUOLISTEN PALVELUNTARJOAJIEN TAHOLTA.

**Kolmannen osapuolen takuut.** Palveluiden suorittaminen saattaa edellyttää Dell EMC Services -yksikön pääsyä käyttämään laitteita tai ohjelmistoja, jotka eivät ole Dell EMC Services -yksikön valmistamia. Joidenkin valmistajien takuut saattavat mitätöityä, jos Dell EMC Services tai joku muu kuin valmistaja itse tekee huoltotöitä laitteelle tai ohjelmistolle. Asiakas varmistaa, että Dell EMC Services -yksikön suorittamat palvelut eivät vaikuta näihin takuisiin tai että asiakas on valmis hyväksymään seuraukset. Dell EMC Services ei ole vastuussa kolmannen osapuolen takuista eikä mistään seuraamuksesta, joka palvelulla saattaa olla kyseisiin takuisiin.

**Palveluajat.** Tätä palvelua suoritetaan maanantaista perjantaihin Dell EMC Services -yksikön normaalina työaikana paikallisen viikoittaisia työtunteja koskevan lain mukaisesti. Normaalit työajat ovat 8.00–18.00 asiakkaan paikallista aikaa:

Maa	Dell EMC Services -yksikön normaalit työajat
Saint Kitts, Saint Lucia, Saint Vincent, Trinidad, Neitsytsaaret, muu englanninkielinen Karibia	Maanantaista perjantaihin klo 7.00–16.00
Barbados, Bahama, Belize, Costa Rica, Tanska, El Salvador, Suomi, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaika, Norja, Panama, Puerto Rico, Dominikaaninen tasavalta, Suriname, Ruotsi, Turks- ja Caicossaaret	Maanantaista perjantaihin klo 8.00–17.00
Australia, Bermuda, Kiina, Haiti, Hongkong, Japani, Korea, Malesia, Alankomaiden Antillit, Uusi-Seelanti, Singapore, Taiwan, Thaimaa	Maanantaista perjantaihin klo 9.00–17.00
Argentiina, Intia, Italia, Paraguay, Ranska, Uruguay	Maanantaista perjantaihin klo 9.00–18.00
Bolivia, Chile	Maanantaista perjantaihin klo 9.00–19.00
Lähi-itä	Sunnuntaista torstaihin klo 8.00–18.00

Palvelutoimintoja ei suoriteta normaalien työajan ulkopuolella tai paikallisten pyhäpäivien aikana, paitsi jos muista järjestelyistä on sovittu kirjallisesti etukäteen.

## Dell EMC -palvelujen käyttöehdot

Tämä Palvelun kuvaus on sinun eli asiakkaan ("sinä" tai "asiakas") ja sen Dell-yrityksen välinen sopimus, joka yksilöity tämän palvelun ostamista koskevassa tilauslomakkeessa. Tämä palvelu toimitetaan kumppanin erillisen Dell EMC Servicesin kanssa allekirjoittaman kokonaispalvelusopimuksen puitteissa, joka erityisesti valtuuttaa tämän palvelun myynnin. Jos tällaista sopimusta ei ole, palvelu toimitetaan asiakkaan sijainnin mukaan joko Dellin kaupallisiin asiakkaisiin sovellettavien myyntiehtojen tai alla olevassa taulukossa viitatus sopimuksen mukaisesti ("sopimus"). Seuraavassa taulukossa on ilmoitettu asiakkaan sijaintia vastaava URL-osoite, josta sopimus löytyy. Osapuolet vahvistavat lukeneensa ja hyväksyneensä online-käyttöehdot.

Asiakkaan sijainti	Dell EMC -palveluiden hankintaehdot	
	Suoraan Dell-yksiköltä palveluita hankkivat asiakkaat	Dell-palveluita valtuutetun Dell- tai Dell EMC - jälleenmyyjän kautta hankkivat asiakkaat
Yhdysvallat	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Kanada	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (englanti) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (kanadanranska)	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (englanti) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (kanadanranska)
Latinalainen Amerikka ja Karibia	Paikallinen maakohtainen <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> -sivusto tai <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Palvelun kuvaus ja muut Dellin EMC Servicesin palveluasiakirjat, jotka saat myyjältä, eivät toimi sopimuksena sinun ja Dell EMC Servicesin kesken vaan ainoastaan kuvaavat myyjältä hankkimasi palvelun sisältöä, velvollisuuksiasi palvelun vastaanottajana ja kyseisen palvelun rajoja ja rajoituksia. Tästä syystä kaikki viittaukset "asiakkaaseen" tulee tämän palvelun kuvauksen ja minkä tahansa muun Dell EMC Services -palveluasiakirjan yhteydessä ymmärtää viittauksina sinuun, kun taas kaikki viittaukset Dell EMC Servicesiin tulee ymmärtää yksinomaan viittauksena Dell EMC Servicesiin palveluntarjoajana, joka tarjoaa palvelua myyjän puolesta. Sinulla ei ole suoraa sopimussuhdetta Dell EMC Servicesin kanssa tässä kuvattuun palveluun liittyen. Jotta vältetään epäselvyyksiltä, kaikki maksuehdot ja muut sopimusehdot, jotka koskevat luonteeltaan ainoastaan suoraan ostajaa ja myyjää, eivät koske sinua, ja niistä sovitaan sinun ja myyjän välillä.
Aasia ja Tyynenmeren alue sekä Japani	Paikallinen maakohtainen <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> -sivusto tai <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	
Eurooppa, Lähi-itä ja Afrikka	Paikallinen maakohtainen <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> -sivusto tai <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*  Lisäksi Ranskassa, Saksassa ja Isossa-Britanniassa sijaitseville asiakkaille on seuraavat maakohtaiset URL-osoitteet:  Ranska: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a>  Saksa: <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a>  Iso-Britannia: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a>	

\* Asiakkaat voivat käyttää paikallista [Dell.com](http://Dell.com)-sivustoa siirtymällä sivulle [Dell.com](http://Dell.com) Internetiin yhdistetyllä tietokoneella tai valitsemalla asianmukaisen vaihtoehdon Dellin "Valitse alue/maa" -sivustolta, joka on osoitteessa [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

Asiakas hyväksyy lisäksi, että jos palvelu uusitaan tai sitä muokataan tai pidennetään tai sen käyttöä jatketaan alkuperäistä ajanjaksoa kauemmin, palvelua koskee kyseisellä hetkellä voimassa oleva palvelun kuvaus, joka on saatavilla osoitteessa [Dell.com/servicedescriptions/global](http://Dell.com/servicedescriptions/global).

Mikäli tämän sopimuksen muodostavien asiakirjojen välillä on ristiriitoja, asiakirjoissa mainittuja ehtoja noudatetaan seuraavassa järjestyksessä: (i) tämä palvelun kuvaus, (ii) sopimus, (iii) tilauslomake. Noudatettavia ehtoja tulkitaan mahdollisimman tiukasti, jotta ristiriita voidaan ratkaista ongelmattomia ehtoja (mukaan lukien ongelmattomat ehdot samassa kappaleessa, osiossa tai alaosiassa) mahdollisimman tarkasti noudattaen.

Asiakas sitoutuu noudattamaan tämän palvelun kuvauksen ehtoja ja viitteenä olevia sopimusehtoja tilaamalla palveluja, vastaanottamalla palvelut, käyttämällä palveluja tai palvelun ohjelmistoja tai valitsemalla "Hyväksyn" tai vastaavan vaihtoehdon Dell.com- tai DellEMC.com/fi-fi/-sivustossa oston yhteydessä tai Dell EMC:n ohjelmistossa tai Internet-käyttöliittymässä. Mikäli hyväksyt palvelun kuvauksen ehdot organisaation tai muun sellaisen juridisen tahon puolesta, jonka voit sitoa tähän palvelun kuvaukseen, "sinä" ja "asiakas" viittaavat tähän juridiseen tahoon. Tietyissä maissa asiakkaiden on tämän palvelun kuvauksen hyväksymisen lisäksi mahdollisesti allekirjoitettava myös tilauslomake.

## Muut käyttöehdot, jotka koskevat konsultointia ja hallittuja palveluita

### 1. Tuetut tuotteet

Tämä palvelu on tarjolla tuetuille tuotteille, mihin kuuluvat tietyt Dell SC- ja SCv-tallennustuotteet, jotka on hankittu vakiokokoonpanossa ("tuetut tuotteet"). Tuettujen tuotteiden määrä kasvaa koko ajan, joten pyydä myyntiedustajalta ajantasainen luettelo Dellin tuotteisiin tai muihin tuotteisiin saatavilla olevista palveluista. Jokainen tuettu tuote on merkitty sarjanumerolla ("palvelutunnus"). Asiakkaan on ostettava erillinen palvelusopimus kullekin tallennuskeskuksen muodostavalle tuotetulle tuotteelle. Pidä tuetussa tuotteessa olevaa palvelutunnusta käsillä, kun otat yhteyttä Dellin palveluun liittyvissä kysymyksissä.

**2. Palvelun voimassaoloaika.** Tämä palvelun kuvaus tulee voimaan tilauslomakkeeseen merkittynä päivänä ja pysyy voimassa tilauslomakkeessa ilmoitetun ajan ("**voimassaoloaika**"). Asiakkaan tilauslomakkeessa on tarvittaessa erittely niiden järjestelmien, käyttöoikeuksien, asennuksien, käyttöönottojen, hallittujen päätepisteiden ja loppukäyttäjien määrästä, joille asiakas on ostanut palvelun tai useita palveluja, sekä kunkin palvelun hinta ja kunkin palvelun voimassaoloaika. Ellei muuta ole kirjallisesti sovittu Dell EMC Services -yksikön ja asiakkaan välillä, asiakas voi ostaa tämän palvelun kuvauksen mukaisia palveluita vain omaan sisäiseen käyttöönsä, ei jälleenmyyntiin tai palvelukeskuskäyttöön.

### 3. Tärkeitä lisätietoja

- A. Aikataulun muuttaminen.** Kun tämän palvelun ajankohdasta on sovittu, aikataulun muutoksista on sovittava vähintään kahdeksan päivää ennen sovittua päivää. Jos asiakas määrittää uuden ajankohdan seitsemän päivää ennen suunniteltua päivämäärää tai myöhemmin, asiakkaalta peritään enintään 25 prosentin suuruinen uudelleenajoitusmaksu. Asiakkaan on vahvistettava palvelun uudelleenajoitus viimeistään kahdeksan päivää ennen palvelun aloittamista.
- B. Palveluiden kanssa hankitun laitteiston maksaminen.** Jollei kirjallisesti ole sovittu toisin, laitteiden maksaminen ei missään tapauksessa riipu laitteiden mukana hankittujen konsultointi- tai hallittujen palveluiden suorittamisesta tai toimittamisesta.
- C. Kaupallisesti kohtuulliset palvelun laajuuden rajat.** Dell EMC Services voi kieltäytyä toimittamasta palvelua, jos tämä aiheuttaa Dell EMC Services -yksikön mielestä kaupallisesti kohtuuttoman riskin Dell EMC Services -yksikölle tai Dell EMC Services -yksikön palveluntarjoajille, jos asia ei kuulu palvelun piiriin. Dell EMC Services ei ole vastuussa itsestään riippumattomien syiden aiheuttamista puutteista tai viivästyksistä, mukaan lukien siitä, että asiakas ei noudata palvelun kuvauksen mukaisia velvollisuuksiaan.



D. **Valinnaiset palvelut.** Dell EMC Services -yksiköltä voi olla mahdollista hankkia valinnaisia palveluita (mukaan lukien tarvepohjainen tuki, asentaminen, konsultointi sekä hallitut ja ammattimaiset tuki- tai koulutuspalvelut), ja ne vaihtelevat asiakkaan sijainnin mukaan. Valinnaiset palvelut saattavat edellyttää erillisen sopimuksen solmimista Dell EMC Services -yksikön kanssa. Jos tällaista sopimusta ei ole, valinnaiset palvelut toimitetaan tämän palvelun kuvauksen mukaisesti.

E. **Siirtäminen ja alihankinta.** Dell EMC Services voi antaa tämän palvelun alihankinnaksi ja/tai siirtää tämän palvelun kuvauksen pätevälle kolmannen osapuolen palveluntarjoajalle, joka suorittaa palvelun Dell EMC Services -yksikön puolesta.

F. **Peruuttaminen.** Dell EMC Services voi peruuttaa tämän palvelun milloin tahansa kauden aikana seuraavista syistä:

- Asiakas ei maksa palvelun koko hintaa laskun ehtojen mukaisesti.
- Asiakas käyttäytyy loukkaavasti tai uhkaavasti tai ei tee yhteistyötä avustavan analyytikon tai toimipaikalle saapuvan teknikon kanssa.
- Asiakas ei noudata kaikkia tämän palvelun kuvauksen ehtoja.

Jos Dell EMC Services peruuttaa tämän palvelun, Dell EMC Services lähettää asiakkaalle kirjallisen peruutusilmoituksen asiakkaan laskussa ilmoitettuun osoitteeseen. Ilmoituksessa on peruutuksen syy ja peruutuksen voimaantulopäivä, joka on vähintään kymmenen (10) päivää siitä, kun Dell EMC Services lähettää peruutusilmoituksen asiakkaalle, paitsi jos paikallinen lainsäädäntö edellyttää muuta peruutusehtoa, joka ei ole sopimuksella muutettavissa. Jos Dell EMC Services peruuttaa tämän palvelun tämän kappaleen mukaisesti, asiakkaalla ei ole oikeutta maksettujen palkkioiden tai Dell EMC Services -yksikön saamisten takaisinmaksuun.

G. **Maantieteelliset rajoitukset ja siirtäminen.** Palvelu ei ole saatavilla kaikissa sijainneissa. Palveluvaihtoehdot, kuten palvelutasot, teknisen tuen ajat ja paikan päällä tapahtuvan palvelun vasteajat vaihtelevat alueittain, ja osa vaihtoehtoista ei välttämättä ole saatavilla asiakkaan alueella. Kysy näitä tietoja myyntiedustajaltasi.

© 2018 Dell EMC Inc. Kaikki oikeudet pidätetään. Tekstissä mahdollisesti käytetyt tavaramerkit ja tuotenimet viittaavat joko merkkien ja nimien haltijoihin tai näiden tuotteisiin. Dellin myyntiehdot ovat pyydettäessä saatavilla myös tulosteena.