

Palvelun kuvaus

Dell Optimize for Infrastructure

Johdanto

Dell Technologies Services tarjoaa Optimize for Infrastructure (Infrastruktuurin optimointi) -palvelun ("palvelu(t)") noudattaen tätä palvelun kuvausta ("palvelun kuvaus"). Tarjouksesi, tilauslomakkeesi tai muu molemmin puolin hyväksytyin muotoinen 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 for Infrastructure -palvelu on uudistettava sopimusperustainen palvelu, joka tarjoaa asiakkaille pääsyn soveltuvien Dell Technologies -tuotteiden tekniseen asiantuntemukseen Technical Account Managerin (TAM) eli oman Dell-myyjän kautta. Optimize for Infrastructure -palvelulla asiakkaat saavat konsultoivaa ohjausta, proaktiivista tukea ja säännöllisiä järjestelmän tarkastuksia tarkoituksena maksimoida infrastruktuurin suorituskyky ja optimointi sekä saada infrastruktuuriin liittyvät hankkeet vastaamaan liiketoiminnan edellytyksiä. Asiakas hyötyy Optimize for Infrastructure -palvelusta ensisijaisesti kolmessa eri luokassa ilmenevinä kustannusvähennyksinä.

- Käyttökustannukset
- Pääomakustannukset
- Odottamattomat käyttökatkokset

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

Optimize for Infrastructure -palvelun ominaisuudet

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

Optimize for Infrastructure -sopimukset voidaan lisätä aiempiin huoltosopimuksiin, ja niitä voidaan ostaa monivuotisinä.

Optimize for Infrastructure -palvelussa asiakkaat toimivat yhteistyössä TAM:n kanssa, mikä auttaa lisäämään ymmärrystä infrastruktuurista. Seurannalla ja kommunikaatiolla asiakkaan kanssa TAM:t pystyvät tarjoamaan säännöllisiä raportteja, arvioita sekä neuvoja, jotka auttavat vähentämään hallintaan kuluvaa aikaa ja takaamaan hyvän käytettävyyden. TAM toimii myös yhtenä yhteyshenkilönä teknisille kysymyksille, jotka liittyvät asiakkaan palvelun kattamaan infrastruktuuriin.

Taulukko 1: Optimize for Infrastructure -palvelun ominaisuudet

<p>Konsultointipalvelut</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Neuvoja järjestelmien käytöstä ja tehokkaan infrastruktuurin ylläpidosta, mikä auttaa optimoidun ympäristön suunnittelussa ja käytössä • Ohjeita ylläpitotoimien onnistumisen varmistavien laitteisto- ja ohjelmistopäivitysten suunnitteluun, aikataulutukseen ja valmisteluun • Opastusta toimintatehossa ROI:n maksimoimiseksi
<p>Reaktiiviset tukipalvelut*</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelupyynnön luonti havaitsemishetkellä • Koordinointia Dellin tukitiimin kanssa ajoissa tapahtuvien tapausten ratkaisujen varmistamiseksi • Toimiminen asiakasasiamiehenä vakavuustason 1 ja vakavuustason 2 tukikysymyksille avuksi varmistamaan ajoissa tapahtuvat ratkaisut ja avuksi vaadittujen resurssien koordinointiin
<p>Vuosittainen toimipaikkakäynti*</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Henkilökohtainen käynti sen varmistamiseksi, että TAM huomioi asiakkaan sen hetkiset ja tulevat infrastruktuuritarpeet toimintapäämäärien tukemiseksi • Järjestelmäarkkitehtuurin kaaviointi ja arviointi järjestelmärakenteen ja -kokoonpanon optimoimiseksi • Arviointitapaamisten suorittaminen, jotta infrastruktuuri voidaan muuntaa asiakkaan vaatimuksia ja liiketoiminnallisia hankkeita vastaavaksi • Ilmoittaa tilan ja suosittelee ratkaisuja, jotka liittyvät kattavaan infrastruktuuriratkaisuun, kattaen suojauksen, rakenteen, ominaisuudet ja SAN-prosessit.
<p>Kapasiteetti- ja suorituskykytarkistukset</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kapasiteetin ja suorituskyvyn mittaustietojen analysointi, jotta voidaan taata infrastruktuurin jatkuva hyvä toiminta ja tehokkuus. • Neuvonta ratkaisuista ja parhaimmista käytännöistä, jotta kapasiteetti- ja suorituskykyvaatimukset täyttyvät • Tapaaminen asiakkaiden kanssa, keskustelu kapasiteetti- ja suorituskyvyn tarkastuksen löydöksistä ja löydösten analysointi • Infrastruktuurin tehokkaan toiminnan varmistava kapasiteetti- ja suorituskykymitta-arvojen ennakoiva valvonta ja kriittisten ongelmien, kuten suorituskykypiikkien ja kapasiteettiylitysten, raportointi
<p>Tapaustarkastukset</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tukitapausten aktiivinen tarkistus potentiaalisten ongelmien ja suositeltujen koulutusmahdollisuuksien löytämiseksi. • Proaktiivisen ja henkilökohtaisen avun tarjoaminen tarkoituksena minimoida diagnostinen vianmääritys tukipuheluissa • Asiakastapaamiset tapaustutkimuksista saatujen tietojen raportoimiseksi ja mahdollisten ongelmakohtien ratkaisemiseksi • Tapaukset, suuntaukset, parannusta kaipaavat alueet ja mahdolliset riskit tai ongelmat sisältävän tapaushistorian toimitus
<p>Järjestelmälokitarkastukset</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Järjestelmälokin tietojen tarkistaminen säännöllisesti infrastruktuurin tehokkaan toiminnan takaamiseksi sekä epätavallisten toimintojen ja trendien paikantamiseksi • Lokimerkintöjen tarkastaminen asiakkaan kanssa ja löydöksistä ilmoittaminen, jotta potentiaaliset ongelmat voidaan käsitellä

Redundanssiarvot	<ul style="list-style-type: none"> • Ratkaisun analysointi sen varmistamiseksi, että vikasietoisuus- ja failover-suositukset ovat kunnossa • Täysin vikasietoisen ratkaisun ylläpitämiseen tarvittavien parhaiden käytäntöjen neuvonta • Avustus vikasietoisten ratkaisujen luomiseen tarvittavissa kehityssuunnitelmissa
Käyttötehokkuuspalvelut	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakasympäristön ja -tarpeiden arviointi parhaiden järjestelmäkoonpanoa ja -optimointia koskevien käytäntöjen toimittamiseksi • Järjestelmän tarkistusten suorittaminen opastuksen tarjoamiseksi parhaissa käytännöissä ja järjestelmänvalvonnassa

*Ei koske Optimize for Infrastructure Quarterly -palvelua

Optimize for Infrastructure -palvelun toimitukset

Optimize for Infrastructure -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 for Infrastructure -palvelun toimitukset

Toimitus	Kuvaus	Optimize for Infrastructure	
		Neljännesvuositainen	Kuukausittainen
Reaktiiviset tukipalvelut	Kuten taulukossa 1 kuvailtu	–	Tarvittaessa
Vuosittainen toimipaikkakäynti	Kuten taulukossa 1 kuvailtu	–	Vuosittain
Ratkaisuinventaarior	Yksityiskohtainen inventaarior kaikista järjestelmän laitteista.	Neljännesvuositainen	Kuukausittainen
Kapasiteettiraportti	Infrastruktuurin ja suorituskykytietojen analyysi. Kuvaa infrastruktuurin käyttöä ja käyttöasteita sekä tarjoaa neuvoja ja apua kapasiteetin suunnitteluun.	Neljännesvuositainen	Kuukausittainen
Tapauksen tarkastusraportti	Yhteenveto asiakkaan kaikista tukitapauksista sekä korjausta tarvitsevien trendien ja mahdollisten huolenaiheiden tunnistaminen.	Neljännesvuositainen (viimeiset neljä viikkoa)	Kuukausittainen
Järjestelmälokitarkastus	Järjestelmälokien yhteenveto ja analyysi niiden vaikutuksesta toimintaan.	Neljännesvuositainen (viimeiset neljä viikkoa)	Kuukausittainen

Vikasietotestisuunnitelma 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.	Neljännesvuosittainen	Kuukausittainen
Parhaiden käytäntöjen ja suositusten asiakirja	Räätälöity parhaiden käytäntöjen ja kokoonpanoasetusten opas asiakkaan kokoonpanon laitteistolle ja ohjelmistoille esitettäväksi ja läpikäytäväksi.	Neljännesvuosittainen	Kuukausittainen

Optimize for Infrastructure -palvelun välitavoitteet ja aikataulu

Taulukko 3: Optimize for Infrastructure -palvelun välitavoitteet

Välitavoite	Kuvaus	Optimize for Infrastructure	
		Neljännesvuosittainen	Kuukausittainen
Alustava arvio	<p>Alustava arviointi Optimize for Infrastructure -palvelua varten</p> <ul style="list-style-type: none"> Kokoonpanoon, kapasiteettiin ja suorituskkyyn liittyvien standardien ja vaatimusten määrittäminen Järjestelmän peruskuntotarkistuksen suorittaminen Asiakkaan liiketoiminnan edellytyksistä ja aloitteista keskusteleminen Optimize for Infrastructure -palvelun perustietojen kuvaus ja palvelun sovittaminen asiakkaan tarpeisiin 	Yhden kerran	Yhden kerran
Toimitukset	<p>Optimize for Infrastructure -järjestelmäanalyysin toimitus</p> <ul style="list-style-type: none"> Yleiskatsaus ja tiivistelmä Kapasiteetin ja suorituskyyyn tarkistus Järjestelmän kunnan tarkistus Kuukauden tapaushistorian läpikäynti Järjestelmälokien tarkistus Asiakirjojapäivityksistä keskustelu Yleissuositukset kutakin toimintapäämäärää kohden Avustus redundanssiarviossa Parhaimpien käytäntöjen päivitysten toimitus 	Neljännesvuosittainen	Kuukausittainen
Jatkuva	<ul style="list-style-type: none"> Parhaimpien käytäntöjen päivitykset Järjestelmän suorituskyyyn ja kapasiteetin seuranta Apua tarvesuunnitteluun Apua muutostenhallintaan Ennakoiva tuoteneuvonta 	Kyllä	Kyllä

Palveluun kuulumattomat toiminnot

Epäselvyyksien välttämiseksi seuraavat toimet eivät kuulu tämän palvelun kuvauksen piiriin:

- muut kuin tässä palvelun kuvauksessa erikseen mainitut palvelut, tehtävät tai toimet
- Optimize for Infrastructure ei korvaa huoltopalveluiden tarvetta Dell-järjestelmille.
- Tietojen siirto vanhoista suoraan kytketyistä tallennusjärjestelmistä tai muista laitteista
- Asennus- ja komentosarjapalvelut

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

Tarjouskohtaiset asiakkaan velvollisuudet

- Määritä sovellettava järjestelmänhallintaohjelmisto, jolla siirretään tarvittavat kokoonpanotiedot Dell-palvelimille salattujen kanavien kautta ja jolla tietoja käytetään. Esimerkiksi suojatut etäpalvelut ja CloudIQ.
- Asiakas valitsee asianmukaisen asiakasyhteyshenkilön päätöksentekijätasolla, joka pystyy ymmärtämään ja keskustelemaan TAM:n löydöksistä ja suosituksista.
- Osallistuminen säännöllisiin, aikataulun mukaisiin infrastruktuurin optimointikokouksiin.
- Arvioi ja toteuttaa TAM:n suositukset.
- Keskustelu Dellin infrastruktuuriin 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.

Asiakkaan yleisvastuu

Valtuus myöntää käyttöoikeudet. Asiakas takaa, että hänellä on oikeus antaa sekä asiakkaan että Dell Technologies Servicesin käyttää 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 Technologies Services ei pysty tuottamaan palvelua, tai jos se tuotetaan, että palvelu voi olla merkittävästi odotetusta poikkeava tai viivästynyt. Vastaavasti asiakas tarjoaa Dell Technologies Servicesille nopeasti ja kohtuuden rajoissa Dell Technologies Servicesin edellyttämää yhteistyötä palvelun toimittamiseksi. Jos asiakas ei tarjoa kohtuuden rajoissa riittävää yhteistyötä yllä olevan mukaisesti, Dell Technologies Services ei ole vastuussa mistään palvelun toimittamisen epäonnistumisesta, eikä asiakkaalla ole oikeutta maksujen palautukseen.

Paikan päällä -palveluun liittyvät velvollisuudet. Jos palvelut edellyttävät paikan päällä tapahtuvia toimia, asiakas tarjoaa (ilman Dell Technologies Servicesille aiheutuvia kustannuksia) vapaan, suojatun ja riittävän pääsyn asiakkaan toimitiloihin ja ympäristöön, joihin lukeutuvat riittävät työtilat, sähkö, turvavarusteet (tarvittaessa) ja paikallinen puhelinlinja. Käytettävissä tulee olla myös näyttö, hiiri (tai osoitinlaite) ja näppäimistö (ilman Dell Technologies Servicesille aiheutuvia kustannuksia), 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 varotoimena tietojen mahdollisen vioittumisen, muuttumisen ja menettämisen varalta. Dell Technologies 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 Technologies Servicesin pääsyä käyttämään laitteita tai ohjelmistoja, jotka eivät ole Dell Technologies Servicesin valmistamia. Joidenkin valmistajien takuut saattavat mitätöityä, jos Dell Technologies Services tai joku muu kuin valmistaja itse tekee huoltotöitä laitteelle tai ohjelmistolle. Asiakas varmistaa, että Dell Technologies Servicesin suorittamat palvelut eivät vaikuta näihin takuisiin tai että asiakas on valmis hyväksymään seuraukset. Dell Technologies Services ei ole vastuussa kolmannen osapuolen takuista eikä mistään seuraamuksesta, joka palvelulla saattaa olla kyseisiin takuisiin.

Palveluajat. Palvelu on saatavilla maanantaista perjantaihin Dell Technologies Servicesin normaalina työaikana paikallisen viikoittaisia työtunteja koskevan lain mukaisesti. Normaalit työajat ovat klo 8.00–18.00 asiakkaan paikallista aikaa:

Maa	Dell Technologies Servicesin 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 normaalin työajan ulkopuolella tai paikallisten pyhäpäivien aikana, paitsi jos muista järjestelyistä on sovittu kirjallisesti etukäteen.

Dell Technologies Services -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 Technologies Servicesin kanssa allekirjoittaman kokonaispalvelusopimuksen puitteissa, joka erityisesti valtuuttaa tämän palvelun myymin. Jos tällaista sopimusta ei ole, palvelu toimitetaan asiakkaan sijainnin mukaan joko Dellin kaupallisiin asiakkaisiin sovellettavien myyntiehtojen tai alla olevassa taulukossa viitatu 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 Technologies Servicesin hankintaehdot	
	Suoraan Dell-yksiköltä palveluita hankkivat asiakkaat	Dell-palveluita valtuutetun Dell- tai Dell Technologies - jälleenmyyjän kautta hankkivat asiakkaat
Yhdysvallat	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (englanti) Dell.ca/conditions (kanadanranska)	Dell.ca/terms (englanti) Dell.ca/conditions (kanadanranska)
Latinalainen Amerikka ja Karibia	Paikallinen maakohtainen Dell.com -sivusto tai Dell.com/servicesdescriptions/global .*	<p>Palvelun kuvaus ja muut Dell Technologies Servicesin palveluasiakirjat, jotka saat myyjältä, eivät toimi sopimuksena sinun ja Dell Technologies 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 Technologies Services -palveluasiakirjan yhteydessä ymmärtää viittauksina sinuun, kun taas kaikki viittaukset Dell Technologies Servicesiin tulee ymmärtää yksinomaan viittauksena Dell Technologies Servicesiin palveluntarjoajana, joka tarjoaa palvelua myyjän puolesta. Sinulla ei ole suoraa sopimussuhdetta Dell Technologies 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.</p>
Aasia ja Tyynenmeren alue sekä Japani	Paikallinen maakohtainen Dell.com -sivusto tai Dell.com/servicesdescriptions/global .*	
Eurooppa, Lähi-itä ja Afrikka	Paikallinen maakohtainen Dell.com -sivusto tai Dell.com/servicesdescriptions/global .* Lisäksi Ranskassa, Saksassa ja Isossa-Britanniassa sijaitseville asiakkaille on seuraavat maakohtaiset URL-osoitteet: Ranska: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Saksa: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Iso-Britannia: Dell.co.uk/terms	

* Asiakkaat voivat käyttää paikallista [Dell.com](https://www.dell.com)-sivustoa siirtymällä sivulle [Dell.com](https://www.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](https://www.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/servicesdescriptions/global](https://www.dell.com/servicesdescriptions/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 alaosiossa) 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 -sivustossa oston yhteydessä tai Dell Technologiesin 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-yritystuotteet (palvelimet, tallennustilalaitteet sekä konvergoituneet ja hyperkonvergoituneet tuotteet ja verkkotuotteet), 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 Tuotetulle tuotejoukolle. Pidä tuetussa tuotteessa oleva palvelutunnus tai sarjanumero valmiina, kun otat yhteyttä Dellin tähän 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 Technologies Servicesin 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 Technologies Services voi kieltäytyä toimittamasta palvelua, jos tämä aiheuttaa Dell Technologies Servicesin mielestä kaupallisesti kohtuuttoman riskin Dell Technologies Servicesille tai Dell Technologies Servicesin palveluntarjoajille, jos asia ei kuulu palvelun piiriin. Dell Technologies Services ei ole vastuussa itsestään riippumattomien syiden aiheuttamista puutteista tai viivästyksistä, esimerkiksi siitä, että asiakas ei noudata palvelun kuvauksen mukaisia velvollisuuksiaan.

- D. Valinnaiset palvelut.** Dell Technologies Servicesiltä voi olla mahdollista hankkia valinnaisia palveluita (mukaan lukien tarveperusteinen tuki, asentaminen, konsultointi, hallitut palvelut, asiantuntijapalvelut, tukipalvelut tai koulutuspalvelut). Nämä vaihtelevat asiakkaan sijainnin mukaan. Valinnaiset palvelut saattavat edellyttää erillisen sopimuksen solmimista Dell Technologies Servicesin kanssa. Jos tällaista sopimusta ei ole, valinnaiset palvelut toimitetaan tämän palvelun kuvauksen mukaisesti.
- E. Siirtäminen ja alihankinta.** Dell Technologies Services voi antaa tämän palvelun alihankinnaksi ja/tai siirtää tämän palvelun kuvauksen pätevälle kolmannen osapuolen palveluntarjoajalle, joka suorittaa palvelun Dell Technologies Servicesin puolesta.
- F. Peruuttaminen.** Dell Technologies 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 analyttikon tai toimipaikalle saapuvan teknikon kanssa.
 - Asiakas ei noudata kaikkia tämän palvelun kuvauksen ehtoja.
- Jos Dell Technologies Services peruuttaa tämän palvelun, Dell Technologies 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 Technologies Services lähettää peruutusilmoituksen asiakkaalle, paitsi jos paikallinen lainsäädäntö edellyttää muuta peruutusehtoa, joka ei ole sopimuksella muutettavissa. Jos Dell Technologies Services peruuttaa tämän palvelun tämän kappaleen mukaisesti, asiakkaalla ei ole oikeutta maksettujen palkkioiden tai Dell Technologies Servicesin 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.

© 2021 Dell Technologies 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.