



## Palvelun kuvaus

---

### Päätepisteiden neuvontapalvelu

#### Johdanto

Dell EMC Services tarjoaa päätepisteiden neuvontapalvelun ("palvelu") noudattaen tätä palvelun kuvausta ("palvelun kuvaus"). Tarjouksesi, tilauslomakkeesi tai muu molemmin puolin hyväksytyn 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.

#### Tämän palvelun laajuus

Palvelu pyrkii tarjoamaan asiakkaalle hyvin määritetyn projektineuvontaratkaisun. Palvelua ei ole tarkoitettu korvaamaan muita Dell EMC:n tarjoamia palveluja, kuten ohjelmiston käyttöönotto- ja optimointipalveluja tai jatkuvia ylläpitopalveluja. Palvelun avainkomponentit ovat seuraavat:

- Aikapohjainen projektiapu Dell EMC:n tekniseltä konsulteilta ("tekninen konsultti"), jolla on asianmukaiset projektipohjaiset taidot.
- Tekniset konsultit, joilla on asianmukaiset taidot auttaa asiakasta, luetellaan taulukossa 1.
- Kiinteä hinta kiinteälle ajalle sisältäen kaikki kustannukset.
- Kaikista tilauslomakkeeseen määritetyn kokonaisajan ylittävistä palveluista peritään lisämaksu.
- Palvelun saatavuus riippuu teknisen konsultin aikataulusta. Palvelu aikataulutetaan Dell EMC:n projektikoordinaattorin kanssa
- Kaikki etänä toteutettavat palvelutoiminnot järjestetään etäyhteyden kautta.
- Kaikki etänä toteutettavat palvelutoiminnot on varattava ja ne järjestetään kahden (2) tunnin kokonaisuuksina.
- Kaikki paikan päällä toteutettavat palvelutoiminnot toimitetaan peräkkäisinä arkipäivinä saman viikon aikana.
- Paikan päällä toteutettavien palvelutoimintojen kesto on 5 päivää lukuun ottamatta taulukossa 2 lueteltuja maita, joissa vähimmäiskesto on 1 päivä.
- Ostettu palvelu on ajoitettava ja toteutettava kuuden (6) kuukauden kuluessa ostopäivästä kuten on määritetty lisäehtojen osiossa 2.F, Palvelun vanhentuminen.

## Yksityiskohtainen kuvaus

Palvelu toimitetaan kahdessa vaiheessa (kuten alla luetellaan), ja se sisältää seuraavat ominaisuudet:

### Suunnittelu ja toimitus

- Dell EMC Servicesin projektikoordinaattori sopii palvelun aikataulusta asiakkaan kanssa
- Asiakkaan tulee asettaa selkeät päämäärät, jotka kussakin neuvontaistunnossa tulee saavuttaa
- Kaikki etänä toteutettavat palvelutoiminnot järjestetään puhelimitse ja WebEx:n kautta
- Dell EMC Servicesin projektikoordinaattori toimittaa kunkin istunnon jälkeen suoritusraportin, jossa kuvataan saavutukset ja se, kauanko hankittua palvelua on jäljellä

### Palveluiden päättäminen

- Dell EMC Services -tilauksen tuntien loputtua projektikoordinaattori toimittaa asiakkaalle loppuraportin, jossa kuvataan kukin suoritettu palvelutoiminto
- Yhteenvedossa eritellään käytettyjen tuntien määrä ja ilmoitetaan selkeästi, että palvelu on suoritettu loppuun.

## Teknisen konsultin taidot

- Teknisillä konsulteilla on keskimäärin 3–5 vuoden kokemus tai vastaavat taidot teknisellä alueella
- Taulukossa 1 on lyhyet kuvaukset palvelussa toimivien teknisten konsulttien erilaisista tyypillisistä teknisistä taidoista.

(Taulukko 1)

### Teknisen konsultin tyypilliset taidot

#### Päätepisteiden suojaus ja sovellukset

- Päätepisteohjelmisto\*
  - Konsolikonfigurointi ja tietämyksen siirto
  - SaaS-palveluiden konfigurointi ja päätepisteagentin hallinta
  - Konsultointi Tiedot levossa -käytännössä ja -menettelyssä
  - Salaus Windows/Mac/Windows-palvelinalustoille, mukaan lukien Bitlocker Manager, irrotettavien tallennuslaitteiden salaus, automaattisesti salaavat asemat, pilvipalvelusalaus, Hardware Crypto Accelerator ja palvelimen käyttöjärjestelmä
  - Asiakaspaketointi ohjelmiston keskushallinnointijärjestelmillä
- Päätepisteohjelmiston sovellusten vianmääritys, ongelmien ratkaisu sekä kolmansien osapuolten virustentorjuntaratkaisujen ja Dell Data Security -ohjelmiston käytössä avustaminen ja ohjelmiston toiminnan kannalta tärkeiden asianmukaisen pois sulkemisten määrittäminen
- Sovellusten elinkaaren hallinta
- Käyttöönoton paketointi ohjelmiston keskushallinnointijärjestelmillä
- Olemassa olevan päätepisteohjelmistoympäristön kuntotarkastus

#### Optimoitu käyttöönotto

- VMware Workspace ONE -ohjelmistoon ja sen erilaisiin ominaisuuksiin, kuten ryhmittelyyn, AirLiftiin, mobiililaitteisiin, tunnistuksen hallintaan ja virtuaalisiin työpöytäinfrastruktuureihin (VDI), liittyvä osaaminen
- Microsoft Intune -ohjelmistoon ja sen erilaisiin ominaisuuksiin, kuten mobiililaitteiden ja -sovellusten hallintaan (Windows, iOS, Android), Autopilotiin, Azure Active Directoryn hallintaan ja yhdistämiseen sekä käytäntöasetuksiin, liittyvä osaaminen
- Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) -ohjelmistoon ja sen erilaisiin ominaisuuksiin, kuten pilvihallintayhdyskäytäviin, liittyvä osaaminen

- Ohjelmistojen, kuten Altiris, Ivanti BigFix, KACE, JAMF, Ivanti LANDesk ja Ivanti Shavlik, käyttöönottoihin, ohjelmakorjauksiin ja resurssienhallintaan liittyvä osaaminen
- Tietämys langattomista jakelujärjestelmistä (WDS) ja Microsoft Deployment Toolkit (MDT) -kehyksistä
- Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) -protokollaan ja DNS-nimijärjestelmään liittyvä osaaminen
- Mikäli tarvittavia osaamisalueita ei ole luettelossa, ota yhteyttä paikalliseen myyntiedustajaan

#### Yleistä

- Tietämyksen siirto uusille työntekijöille tai tukihenkilöstölle
- Apu dokumentaatiopäivityksissä

\* Päätepesto-ohjelmistolla tarkoitetaan seuraavia tuotteita:

- Dell Endpoint Security Suite Enterprise
- Dell Encryption Enterprise
- Dell Threat Defense
- Dell Data Guardian
- VMware Workspace ONE
- VMware Carbon Black
- CrowdStrike
- Carbonite
- Absolute
- Netskope

#### Taulukko 2

##### **Maat, joissa paikan päällä toteuttavien palvelutoimintojen vähimmäiskesto on yksi (1) päivä**

Belgia  
Tanska  
Ranska  
Saksa  
Irlanti  
Italia  
Alankomaat  
Espanja  
Ruotsi  
Sveitsi  
Yhdistyneet kuningaskunnat

Australia  
Hongkong  
Intia  
Uusi-Seelanti  
Singapore

## Olettamukset

Dell EMC Services tekee seuraavat oletukset määrittäessään tässä palvelun kuvauksessa eriteltyt palvelut:

- Dell EMC Services ei ole vastuussa yhteensopivuusongelmien tai muiden valmistajan selvittämättömissä olevien ongelmien ratkaisemisesta eikä laitteistojen, ohjelmistojen, laitteiden tai resurssien kokoonpanojen määrittämisestä, jos se on tehtävä valmistajan tukemien asetusten vastaisesti.
- Palvelujen suorittaminen aikataulun mukaisesti riippuu siitä, että Dell EMC Services saa tarpeelliset tiedot asiakkaalta ja pääsyn asiakkaan resursseihin.
- Kaikki asiakkaan toimittamat toimipaikan teknisiä vaatimuksia ja arkkitehtuuria koskevat tiedot ovat olennaisesti paikkansa pitäviä.
- Asiakas hyväksyy kaikki Dell EMC Servicesin palvelun toteutuksen aikana toimittamat ylimääräiset asiakirjat.

## Palveluun kuulumattomat toiminnot

Epäselvyyksien välttämiseksi seuraavat toiminnot eivät kuulu tämän palvelun kuvauksen piiriin:

- Muut kuin tässä palvelun kuvauksessa erikseen mainitut palvelut, tehtävät tai toimet.
- Palvelu ei kata immateriaaliomaisuuden kehittämistä ainoastaan ja erityisesti asiakkaalle.
- Ellei tässä palvelun kuvauksessa todeta toisin, minkään valmiin järjestelmä-/palvelinongelman vianetsintä ja ratkaiseminen.
- Dell EMC:n tuotteen ja muiden kolmansien osapuolten tuotteiden (kuten salaus- tai tietoturvatuotteiden) integraation testaus.
- Asiakkaan ympäristön analyysissä havaittujen suorituskykyongelmien korjaaminen tai lieventäminen, ellei tässä palvelun kuvauksessa todeta toisin.
- Dell EMC Services ei ole vastuussa (mukaan lukien taloudellinen vastuu) mistään asiakkaan ja/tai kolmannen osapuolen työntekijästä, laitteistosta, ohjelmistosta, laitteesta tai muusta resurssista, joka on käytössä asiakkaan toimintaympäristössä, ellei tässä palvelun kuvauksessa toisin todeta.

Mikäli palvelun toimitus ei valmistu määritetyn ajanjakson aikana, Dell EMC Services varaa oikeuden viivästymisen pääasiallisen syyn selvittämiseen. Jos Dell EMC Services ei voi vaikuttaa pääasialliseen syyhyn, Dell EMC Services ehdottaa keinoja viiveen käsittelyyn. Nämä keinot voivat edellyttää asiakkaalta lisäpalvelujen ostamista tai lisämaksujen maksamista, jotta Dell EMC Services voi suorittaa palvelun toimituksen loppuun. Jos asiakkaalla on lisävaatimuksia, jotka eivät sisälly tämän palvelun kuvauksen laajuuteen, apua kyseisten vaatimusten täyttämiseen tarjotaan maksullisena lisäpalveluna.

Tämä palvelun kuvaus ei myönnä asiakkaalle mitään takuita, jotka ovat lisäyksiä kokonaispalvelusopimuksen tai sopimuksen ehtojen sisältämiin takuisiin, jotka määritellään alla (soveltuvin osin)

## Tarjouskohtaiset asiakkaan velvollisuudet

Asiakas suostuu tekemään yhteistyötä Dell EMC Servicesin kanssa palvelujen toimituksen suhteen. Asiakas hyväksyy seuraavat velvollisuudet:

- Asiakkaan on tarjottava Dell EMC Servicesin teknikolle pääsy kaikkiin tarvittaviin toimitiloihin palvelun toimituksen aikana.
- Asiakkaan on esiteltävä tai järjestettävä asiakkaan nimeämä edustaja, joka on paikalla ja käytettävissä kaikissa suunnittelu- ja tarkistusistunnoissa.
- Asiakkaan on tehtävä yhteistyötä palvelujen edellyttämällä tavalla. Asiakas ymmärtää, että ilman asianmukaista osallistumista (mukaan lukien tavoitteiden määrittäminen) teknikko ei voi täyttää asiakkaan tarpeita eikä toimittaa palvelua.
- Asiakas suostuu tekemään yhteistyötä Dell EMC Servicesin puhelinanalyytikon kanssa ja noudattamaan hänen ohjeitaan. Kokemuksen perusteella suurin osa järjestelmien ongelmista voidaan ratkaista puhelimitse käyttäjän ja analyytikon tai teknikon yhteistyöllä.
- Asiakkaan on tarkastettava ja hyväksyttävä kaikki Dell EMC Servicesin ennen palvelun toteutuksen alkua toimittamat ylimääräiset asiakirjat. Tarkistettaviin asiakirjoihin lukeutuvat toteutusta edeltävä tarkistuslista ja testisuunnitelma.

## Asiakkaan yleisvastuu

**Valtuus myöntää käyttöoikeudet.** Asiakas takaa, että hänellä on oikeus antaa sekä asiakkaan että Dell EMC Services -yksikön 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 Dell EMC Servicesiä suorittamaan palvelut.

**Värväyskielto.** Mikäli laki tämän sallii, asiakas ei kahden vuoden sisällä tilauslomakkeen päiväyksestä saa ilman Dell EMC Servicesiltä etukäteen saatua kirjallista suostumusta tarjota työtä suoraan tai epäsuoraan kenellekään sellaiselle Dell EMC Services -yksikön työntekijälle, jonka kanssa asiakas on ollut yhteydessä Dell EMC Services -yksikön suorittaessa palvelua. Yleistä työpaikkailmoitusten julkaisemista ja muita vastaavia yleisiä markkinointikeinoja ei katsota suoraksi tai epäsuoraksi työtarjoukseksi tässä merkityksessä, ja asiakkaalla on lupa tehdä työtarjous kenelle tahansa työntekijälle, jonka sopimus on rauennut tai joka on eronnut Dell EMC Services -yksikön palveluksesta ennen kuin hän aloittaa palkkauskeskustelut asiakkaan kanssa.

**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 kyseisten järjestelmien kaikki olemassa olevat tiedot, ohjelmistot ja ohjelmat ennen tämän palvelun toimittamista ja sen aikana. Asiakkaan tulee tehdä säännöllisesti varmuuskopioita kaikkiin kyseisiin järjestelmiin tallennetuista tiedoista varotoimenä tietojen mahdollisen vioittumisen, muuttumisen ja menettämisen varalta. Dell EMC Services ei ole vastuussa minkään ohjelmien tai tietojen palautuksesta tai uudelleenasetuksesta.

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 takuu.** Palveluiden suorittaminen saattaa edellyttää Dell EMC Services -yksikön pääsyä käyttämään laitteita tai ohjelmistoja, jotka eivät ole Dell EMC Services -yksikön valmistamia tai myymiä. 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
Bahama, Barbados, 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
Alankomaiden Antillit, Australia, Bermuda, Haiti, Japani, Kiina, Singapore, Thaimaa ja Uusi-Seelanti	Maanantaista perjantaihin klo 9.00–17.00
Argentiina, Brasilia, Ecuador, Ranska, Intia, Indonesia, Italia, Korea, Malesia, Meksiko, Paraguay, Peru, Taiwan, 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
Hongkong	Maanantaista perjantaihin klo 9.00–17.30

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

## Palvelujen käyttöehdot

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

Asiakkaan sijainti	Palveluiden hankintaehdot	
	Asiakkaat, jotka hankkivat palvelut suoraan	Asiakkaat, jotka hankkivat palvelut valtuutetun jälleenmyyjän kautta
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 Dell-oikeussubjektin palveluasiakirjat, jotka saat myyjältä, eivät toimi sopimuksena sinun ja Dell-oikeussubjektin 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-oikeussubjektin palveluasiakirjan yhteydessä ymmärtää viittauksina sinuun, kun taas kaikki viittaukset Dell-oikeussubjektiin tulee ymmärtää yksinomaan viittauksena Dell-oikeussubjektiin palveluntarjoajana, joka tarjoaa palvelua myyjän puolesta. Sinulla ei ole suoraa sopimussuhdetta Dell-oikeussubjektin 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> .*	Palvelun kuvaus ja muut Dell-oikeussubjektin palveluasiakirjat, jotka saat myyjältä, eivät toimi sopimuksena sinun ja Dell-oikeussubjektin 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-oikeussubjektin palveluasiakirjan yhteydessä ymmärtää viittauksina sinuun, kun taas kaikki viittaukset Dell-oikeussubjektiin tulee ymmärtää yksinomaan viittauksena Dell-oikeussubjektiin palveluntarjoajana, joka tarjoaa palvelua myyjän puolesta. Sinulla ei ole suoraa sopimussuhdetta Dell-oikeussubjektin 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>Eurooppa, Lähi-itä ja Afrikka</p>	<p>Paikallinen maakohtainen <a href="http://Dell.com">Dell.com</a>-sivusto tai <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a>.*</p> <p>Lisäksi Ranskassa, Saksassa ja Isossa-Britanniassa sijaitseville asiakkaille on seuraavat maakohtaiset URL-osoitteet:</p> <p>Ranska: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Saksa: <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Iso-Britannia: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>Palvelun kuvaus ja muut Dell-oikeussubjektin palveluasiakirjat, jotka saat myyjältä, eivät toimi sopimuksena sinun ja Dell-oikeussubjektin 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-oikeussubjektin palveluasiakirjan yhteydessä ymmärtää viittauksina sinuun, kun taas kaikki viittaukset Dell-oikeussubjektiin tulee ymmärtää yksinomaan viittauksena Dell-oikeussubjektiin palveluntarjoajana, joka tarjoaa palvelua myyjän puolesta. Sinulla ei ole suoraa sopimussuhdetta Dell-oikeussubjektin 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>
--	--	---

\* 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 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/fi-fi/-sivustossa oston yhteydessä tai Dellin ohjelmistossa tai Internet-käyttöliittymässä. Mikäli hyväksyt palvelun kuvauksen ehdot yhtiön tai muun sellaisen oikeussubjektin puolesta, jonka voit sitoa tähän palvelun kuvaukseen, "sinä" ja "asiakas" viittaavat tähän oikeussubjektiin. Tietyissä maissa asiakkaiden on tämän palvelun kuvauksen hyväksymisen lisäksi mahdollisesti allekirjoitettava myös tilauslomake.



## Lisäehdot

1. **Palvelun voimassaoloaika.** Tämä palvelun kuvaus astuu voimaan sinä päivänä, joka on merkitty tilauslomakkeeseen, ja se on 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 sovellettava 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.

### 2. 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 toisin sovittu, laitteiden maksaminen ei ole missään tilanteessa riippuvainen laitteiden mukana hankittujen 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 päteville kolmannen osapuolen palveluntarjoajalle, joka suorittaa palvelun Dell EMC Services -yksikön puolesta.
- F. **Palvelun vanheneminen.** Ellei sovellettavissa olevasta laista muuta johdu, asiakas saa käyttää tätä palvelua yhden kerran alkuperäisen ostopäivän jälkeisen kuuden kuukauden aikana ("vanhenemispäivä"). Alkuperäiseksi ostopäiväksi katsotaan palvelun laskun päivämäärä tai Dellin tilausvahvistuksen päivämäärä sen mukaan, kumpi päivämäärästä on aikaisempi. Dell EMC Servicesin katsotaan toimittaneen palvelun vanhenemispäivän jälkeen, vaikka asiakas ei olisi käyttänyt palvelua, edellyttäen, että Dell EMC ja asiakas ovat noudattaneet sovellettavia lakeja ja että pääsopimus on ensisijainen tähän ehtoon verrattuna, mikäli tämä ehto ja näiden palvelujen ostamiseen oikeuttava asiakkaan pääsopimus ovat ristiriitaiset. Tämä palvelu on tarkoitettu käytettäväksi yhtenä jatkuvana palvelutapahtumana. Käyttämättömiä palveluyksiköitä ei hyvitetä/korvata eikä niitä voi käyttää myöhemmin muihin erillisiin palvelutapahtumiin elleivät Dell EMC ja asiakas toisin sovi edellyttäen, että Dell EMC ja asiakas ovat noudattaneet sovellettavia lakeja ja että pääsopimus on ensisijainen tähän ehtoon verrattuna, mikäli tämä ehto ja näiden palvelujen ostamiseen oikeuttava asiakkaan pääsopimus ovat ristiriitaiset. Dell EMC Servicesin katsotaan toimittaneen palvelun täysin asiakkaalle, kun yksi jatkuva palvelutapahtuma on päättynyt.

**G. 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.

**H. Maantieteelliset rajoitukset ja uudelleensijoittaminen.** Palvelu ei ole saatavissa kaikissa sijainneissa. Palveluvaihtoehdot, mukaan lukien palvelutasot, teknisen tuen ajat ja paikan päällä tapahtuvan palvelun vasteajat vaihtelevat alueittain, ja jotkin vaihtoehdot eivät välttämättä ole saatavilla asiakkaan alueella, joten kysy nämä tiedot myyntiedustajaltasi.

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