

Palvelun kuvaus

Ohjelmistojen päätepisteiden suojauksen käyttöönottopalvelu

Johdanto

Dell Technologies Services tarjoaa ohjelmistojen päätepisteiden suojauksen käyttöönottopalvelun ("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

Ohjelmistojen päätepisteiden suojauksen käyttöönottopalvelun tarkoituksena on tarjota asiakkaalle tarkkaan määritetty toteutusratkaisu. Toteutettu teknologia voi olla joko ohjelmisto palveluna (SaaS) tai asiakkaan toimitiloissa suoritettava ohjelmisto. Palvelu koostuu yhden (1) seuraavista asiakasteknologioista käyttöönotosta:

- VMware Carbon Black
- Dell Encryption Enterprise

Dell Technologies Servicesin edustaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen aikatauluttaakseen palvelun. Molempien osapuolten on sovittava täsmällisestä alkamispäivästä, joka riippuu resurssien saatavuudesta. Palvelun keskeiset komponentit ovat seuraavat:

- Projektinhallinta
- Asiakas on täyttänyt toteutusta edeltävän tarkistuslistan
- Ympäristön katselmointi
- Ohjelmisto palveluna (SaaS) -aktivointi (tarvittaessa)
- Ohjelmiston asennus ja konfigurointi (tarvittaessa)
- Palvelu- ja käytäntökonfigurointi
- Testisuunnitelman laatiminen ja toteutus
- Päätepestekäyttöönottojen vianmääritystuki
- Tietämyksen siirto

Yksityiskohtainen kuvaus

Projektinhallinta

Dell Technologiesin nimeämä projektipäällikkö neuvoa asiakasta palvelun käyttöönoton aikana. Projektipäällikkö katselmoi käyttöympäristön yleisen valmiuden käymällä läpi usean kohdan tarkistuslistan asiakkaan kanssa. Tämän jälkeen hän laatii käyttöönottoprojektin aikataulun. Tarkistuslistan kohtiin lukeutuvat asiakkaan toteutusta edeltävien velvollisuuksien täyttämisen tarkistus ja projektin aikataulujen sekä asennuspaikan yhteyshenkilöiden varmistaminen. Kun käyttöönotto on valmis, projektipäällikkö toimittaa tarvittavat asiakirjat.

Asiakas on täyttänyt toteutusta edeltävän tarkistuslistan

Asiakkaan vastuulla on varmistaa, että toteutusta edeltävässä tarkistuslistassa määritellyt vaatimukset on täytetty ennen ympäristön katselmointia. Asiakas saa Dell Technologies Servicesin projektipäälliköltä toteutusta edeltävän tarkistuslistan, joka se sisältää yksityiskohtaisen tarkistuslistan ja ympäristön tekniset tiedot.

Ympäristön katselmointi

Ympäristön katselmoinnissa kerätään tietoja olemassa olevasta ympäristöstä, jossa ohjelmisto on määrätty ottaa käyttöön.

Ohjelmisto palveluna (SaaS) -aktivointi

Asiakkaan SaaS-esiintymän aktivointi ja/tai luonti. Dell Technologies Servicesin projektipäällikkö vahvistaa kirjautumistietojen vastaanottamisen ja käyttöoikeuden myöntämisen asiakkaalle.

Ohjelmiston asennus ja konfigurointi

Ohjelmistopalvelimen, yhden sisäisen edustapalvelimen ja yhden ulkoisen DMZ-alueella sijaitsevan palvelimen asennus ja konfigurointi tarvittaessa. Ylimääräisten edustapalvelimien, SQL-palvelimen, Active Directory (AD) -palvelimen ja muiden lisäpalvelimien konfigurointi voi edellyttää räätälöityä käyttöönottopalvelua, joka on saatavilla lisämaksua vastaan.

Palvelu- ja käytäntökonfigurointi

Oletusarvoisten käytäntöasetusten katselmointi ja avustus muutosten tekemisessä

Testisuunnitelman laatiminen ja toteutus

Tässä vaiheessa laaditaan testisuunnitelma, joka kattaa asiakasteknologian toiminnan täydelliset testit.

Päätepestekäyttöönottojen vianmääritystuki

Palvelu kattaa päätepestekäyttöönottojen vianmääritystuen sille määrälle päätepesteitä, jolle palvelu on ostettu. Dell Technologies antaa tukea seuraavan taulukon 1 aikataulun mukaisesti:

Taulukko 1:

Käyttöönotettavien lisenssien määrä	Kokonaistunti määrä	Tyypillinen kesto viikkoina
1–100	4	2
101–300	6	3
301–500	8	4
501–1000	18	6
1 001–3 000	24	8
3 001–5 000	40	10
5 001–10 000	48	12

Seuraavat toimenpiteet sisältyvät palveluun:

- Käyttöönottopakettien luomisessa avustaminen
- Ohjelmistotyökalun konsolissa tai lokissa ilmoitettujen käyttöönottovirheiden ratkaisemisessa avustaminen
- Jos käytetyn ohjelmiston tekninen tuki on voimassa, kaikki selvittämättä jääneet ongelmat siirretään tekniseen tukeen ja tukitapahtuma avataan.

Tietämyksen siirto

Tämä palvelu sisältää perustason tietämyksen siirron tukipalvelulle ja tietokoneiden järjestelmänvalvojille.

Seuraavia aiheita voidaan käsitellä:

- järjestelmänvalvojien roolit ja vastuut
- palautuksen yleiskatsaus
- tukipalvelun vastuut
- päätepestetuen vastuut
- vianmäärityksen yleiskatsaus
- asiakaskohtaisten tietojen luovutus
- mobiilisovellusten käyttö

Olettamukset

Dell Technologies Services tekee seuraavat olettamukset määrittäessään tässä palvelun kuvauksessa eriteltyt palvelut:

- Dell Technologies 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.
- Palvelun suorittaminen aikataulun mukaisesti riippuu siitä, että Dell Technologies Services saa tarpeelliset tiedot asiakkaalta ja pääsyn asiakkaan resursseihin.

- Kaikki asiakkaan toimittamat toimipaikan teknisiä vaatimuksia ja arkkitehtuuria koskevat tiedot ovat olennaisesti paikkansapitäviä.
- Asiakas hyväksyy kaikki Dell Technologies Servicesin palvelun toteutuksen aikana toimittamat ylimääräiset asiakirjat.

Palveluun kuulumattomat toimet

Epäselvyyksien välttämiseksi seuraavat toimet 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.
- Apu ohjelmistojen palvelinkäyttöönottoon.
- Ellei tässä palvelun kuvauksessa todeta toisin, minkään valmiin järjestelmä-/palvelinongelman vianmääritys ja ratkaiseminen.
- Dell Technologiesin tuotteen ja muiden kolmansien osapuolten tuotteiden (kuten salaus- tai tietoturvaluotteiden) integraation testaus.
- Asiakkaan ympäristön analyysissä havaittujen suorituskykyongelmien korjaaminen tai lieventäminen, ellei tässä palvelun kuvauksessa todeta toisin.
- Dell Technologies 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 käyttöympäristössä, ellei tässä palvelun kuvauksessa toisin todeta.

Mikäli palvelun toimitus ei valmistu määritetyn ajanjakson aikana, Dell Technologies Services varaa oikeuden siihen, että se selvittää viivästymisen pääasiallisen syyn. Jos Dell Technologies Services ei voi vaikuttaa pääasialliseen syyhyn, Dell Technologies Services ehdottaa keinoja viiveen käsittelyyn. Nämä keinot voivat edellyttää asiakkaalta lisäpalvelujen ostamista tai lisämaksujen maksamista, jotta Dell Technologies Services voi suorittaa palvelun toimituksen loppuun. Jos asiakkaalla on lisävaatimuksia, jotka eivät sisälly tämän palvelun kuvauksen laajuuteen, avustusta 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 Technologies Servicesin kanssa palvelujen toimituksen suhteen. Asiakas hyväksyy seuraavat velvollisuudet:

- Asiakkaan on tarjottava Dell Technologies 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 katselmointi-istunnoissa.
- Asiakkaan on tehtävä yhteistyötä palvelun 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 Technologies Servicesin puhelinanalyytikon kanssa ja noudattamaan hänen ohjeitaan. Kokemuksen perusteella suurin osa järjestelmien ongelmista voidaan ratkaista puhelimitse käyttäjän ja analyytikon tai käyttäjän ja teknikon välisellä yhteistyöllä.
- Asiakkaan on tarkastettava ja hyväksyttävä kaikki Dell Technologies Servicesin ennen palvelun toteutuksen alkua toimittamat ylimääräiset asiakirjat. Katselmoitaviin asiakirjoihin lukeutuvat toteutusta edeltävä tarkistuslista ja testisuunnitelma.

Asiakkaan yleiset velvollisuudet

Valtuus myöntää käyttöoikeudet. Asiakas takaa, että hänellä on oikeus antaa sekä asiakkaan että Dell Technologies Servicesin 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 Dell Technologies Servicesiä suorittamaan palvelut.

Pyyntökielto. Mikäli laki tämän sallii, asiakas ei kahden vuoden sisällä tilauslomakkeen päiväyksestä saa ilman Dell Technologies Servicesiltä etukäteen saatua kirjallista suostumusta tarjota työtä suoraan tai epäsuoraan kenellekään sellaiselle Dell Technologies Servicesin työntekijälle, jonka kanssa asiakas on ollut yhteydessä Dell Technologies Servicesin 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 Technologies Servicesin palveluksesta ennen kuin hän aloittaa palkkauskeskustelut asiakkaan kanssa.

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.

Asiakkaan tiloissa toimitettavaan palveluun liittyvät velvollisuudet. Jos palvelut edellyttävät paikan päällä asiakkaan tiloissa suoritettavia toimia, asiakas tarjoaa (ilman Dell Technologies Servicesille aiheutuvia kustannuksia) maksuttoman, suojatun ja riittävän pääsyn asiakkaan toimitiloihin ja ympäristöön, mihin 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 varotoimenä tietojen mahdollisen vioittumisen, muuttumisen ja menettämisen varalta. Dell Technologies Services ei ole vastuussa minkään ohjelmien tai tietojen palautuksesta tai uudelleenasennuksesta.

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

- ASIAKKAAN LUOTTAMUKSELLISET, OMAT TIEDOT TAI HENKILÖTIEDOT
- MENETETYT TAI VIOITTUNEET TIEDOT, OHJELMAT TAI OHJELMISTOT
- VAURIOITUNEET TAI MENETETYT SIIRRETTÄVÄT TALLENNUSVÄLINEET
- JÄRJESTELMÄN TAI VERKON KÄYTÖN MENETYS JA/TAI
- KAIKKI TOIMET TAI LAIMINLYÖNNIT, MUKAAN LUKIEN HUOLIMATTOMUUS, DELL TECHNOLOGIES SERVICESIN TAI ULKOPUOLISTEN PALVELUNTARJOAJIEN TAHOLTA.

Kolmansien osapuolien takuut. Palveluiden suorittaminen saattaa edellyttää Dell Technologies Servicesin pääsyä käyttämään laitteita tai ohjelmistoja, jotka eivät ole Dell Technologies Servicesin valmistamia tai myymiä. 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 takuihin tai että asiakas on valmis hyväksymään seuraukset. Dell Technologies Services ei ole vastuussa kolmansien osapuolien takuista eikä mistään seuraamuksesta, joka palvelulla saattaa olla kyseisiin takuihin.

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, Japani, Alankomaiden Antillit, Uusi-Seelanti, Singapore, Thaimaa	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 mainitun sopimuksen mukaisesti ("sopimus"). Seuraavassa taulukossa on ilmoitettu asiakkaan sijaintia vastaava URL-osoite, josta sopimus löytyy. Osapuolet vahvistavat lukeneensa ja hyväksyneensä verkosta löytyvät käyttöehdot.

Asiakkaan sijainti	Palveluiden hankintaehdot	
	Asiakkaat, jotka hankkivat palvelut suoraan	Asiakkaat, jotka hankkivat palvelut valtuutetun jälleenmyyjän kautta
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/servicedescriptions/global .*	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, velvollisuksiasi 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. Epäselvyyksien välttämiseksi kaikkia maksuehtoja ja muita sopimusehtoja, jotka luonteensa vuoksi koskevat vain suoraan ostajaa ja myyjää, ei sovelleta sinuun, vaan sovit niistä myyjän kanssa.
Aasia ja Tyynenmeren alue sekä Japani	Paikallinen maakohtainen Dell.com sivusto tai Dell.com/servicedescriptions/global .*	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, velvollisuksiasi 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. Epäselvyyksien välttämiseksi kaikkia maksuehtoja ja muita sopimusehtoja, jotka luonteensa vuoksi koskevat vain suoraan ostajaa ja myyjää, ei sovelleta sinuun, vaan sovit niistä myyjän kanssa.

Eurooppa, Lähi-itä ja Afrikka	Paikallinen maakohtainen Dell.com sivusto tai Dell.com/servicedescriptions/global.* Lisäksi Ranskassa, Saksassa ja Isossa-Britanniassa olevat asiakkaat voivat valita seuraavat maakohtaiset URL-osoitteet: Ranska: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Saksa: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Iso-Britannia: Dell.co.uk/terms	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. Epäselvyyksien välttämiseksi kaikkia maksuehtoja ja muita sopimusehtoja, jotka luonteensa vuoksi koskevat vain suoraan ostajaa ja myyjää, ei sovelleta sinuun, vaan sovit niistä myyjän kanssa.
--	--	---

* Asiakkaat voivat käyttää paikallista Dell.com -sivustoa siirtymällä sivulle Dell.com Internetiin yhdistetyllä tietokoneella tai valitsemalla asianmukaisen vaihtoehdon Dellin "Valitse alue/maa" -sivustolta, joka löytyy osoitteesta 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.

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 sellaisen yhtiön tai muun oikeudellisen henkilön puolesta, jonka osalta sinulla on valtuudet sitoa kyseinen taho tähän palvelun kuvaukseen, "sinä" ja "asiakas" viittaavat tähän oikeushenkilöön. Tietyissä maissa asiakkaiden on tämän palvelun kuvauksen hyväksymisen lisäksi mahdollisesti allekirjoitettava myös tilauslomake.

Lisäehdot

1. 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.

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 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 ja koulutuspalvelut), ja ne 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. 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 Dell Technologies Servicesin tilausvahvistuksen päivämäärä sen mukaan, kumpi päivämäärästä on aikaisempi. Dell Technologies Servicesin katsotaan toimittaneen palvelun vanhenemispäivän jälkeen, vaikka asiakas ei olisi käyttänyt palvelua, edellyttäen, että Dell Technologies 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 Technologies ja asiakas toisin sovi edellyttäen, että Dell Technologies 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 Technologies Servicesin katsotaan toimittaneen palvelun täysin asiakkaalle, kun yksi jatkuva palvelutapahtuma on päättynyt.

G. Peruuttaminen. Dell Technologies Services voi peruuttaa tämän palvelun milloin tahansa kauden aikana seuraavista syistä:

- Asiakas ei maksa palvelun koko hintaa laskutusehtojen mukaisesti.
- Asiakas käyttäytyy loukkaavasti tai uhkaavasti tai ei tee yhteistyötä avustavan analyytikon tai asiakkaan 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.

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

© 2021 Dell Inc. Kaikki oikeudet pidätetään. Tässä asiakirjat mahdollisesti käytetyt tavaramerkit ja tuotenimet viittaavat joko merkkien ja nimien haltijoihin tai näiden tuotteisiin. Dellin myyntiehdot ovat pyydettyäessä saatavilla myös tulosteena.