



Palvelun kuvaus

Työpaja päätepisteiden suojauksesta Microsoft 365 -ympäristössä

Johdanto

Dell EMC Services tarjoaa työpajan päätepisteiden suojauksesta Microsoft 365 -ympäristössä ("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

Päätepisteiden suojausta Microsoft 365 -ympäristössä käsittelevän työpajan tarkoituksena on auttaa asiakkaita perehtymään kunkin Microsoft 365 -ratkaisun tarjoamiin tietoturvaetuihin. Työpajaan kuuluvat koulutus, haastattelut ja suositukset auttavat asiakkaita tulevien tarpeidensa suunnittelemisessa. Asiakkaat saavat yleiskuvan vallitsevasta uhkaympäristöstä ja tarkempia tietoja jäljempänä lueteltujen tuotteiden pääominaisuuksista. Palvelun tuloksena annettavassa työpajareportissa listataan tärkeimmät havainnot yleisistä tietoturvaan liittyvistä riskeistä, uhista ja haavoittuvuuksista sekä kerrotaan pilottikäyttöön tai testattavaksi suositelluista tuotteista ja ominaisuuksista, jotka voivat auttaa ratkaisemaan palvelun aikana havaittuja poikkeamia ja ongelmakohtia. Palvelu järjestetään paikan päällä asiakkaan tiloissa.

Microsoft 365 -ohjelmistokokonaisuus, johon kuuluvat esimerkiksi seuraavat tuotteet:

- Windows 10
- Office 365
- Enterprise mobility + Security Suite (EMS)

Yksityiskohtainen kuvaus

Dell EMC Servicesin edustaja ottaa ostotapahtuman jälkeen yhteyttä asiakkaaseen aikatauluttaakseen palvelut. Molempien osapuolten on sovittava täsmällisestä alkamispäivästä, joka riippuu resurssien saatavuudesta. Dell EMC toimittaa palvelun paikan päällä asiakkaan toimipisteessä viiden (5) peräkkäisen arkipäivän kuluessa, ja asiakirjat toimitetaan palvelun viimeisenä päivänä. Työ sisältää seuraavat vaiheet:

Vaihe	Arvioitu kesto
Aloitus, tietoturvympäristön yleiskatsaus ja uhkien torjuntakeinot	1 päivä
Tietojen, laitteiden ja henkilötietojen suojaus ja uhkien havaitseminen	1 päivä
Pääsidosryhmien haastattelut ja tulosaineiston valmistelu	1 päivä
Suositusraportti ja sen esittäminen sekä kysymys-/vastausistunto	1 päivä

Kukin vaihe koostuu seuraavista toiminnoista:

- Aloitus ja tietoturvympäristön yleiskatsaus: vaiheen taso määritetään asiakkaan kanssa, ja se määrittää palvelun loppuvaiheen toteutustavan.
- Tietoturvympäristön yleiskatsaus: kattavissa keskusteluissa asiakkaan ympäristön tietoturvatilanteesta muodostetaan yleiskuva asiakkaan nykytilanteesta ja halutusta tilanteesta tulevaisuudessa.
- Uhkien torjuntakeinot: yleiskuvaus siitä, miten Microsoft 365 voi auttaa uhkien torjumisessa.
- Tietojen suojaus: yleiskuvaus tietojen suojauksesta sekä tiedot levossa- että tiedot liikkeessä - tilanteissa.
 - Laitteet: Asiakkaalle annetaan tietoja asiakkaan olemassa olevia järjestelmiä täydentävien Windows 10:n sisäisten tietoturvaominaisuuksien hyödyntämisestä. Yleiskuvaus kustakin ominaisuudesta antaa tiedon uhista, joita ne auttavat torjumaan. Lisäksi keskustellaan asiakkaan käyttämisestä muiden valmistajien suojausratkaisuista, jotka ovat päällekkäiset Windows 10:n ominaisuuksien kanssa, jotta asiakastiimit voivat arvioida näiden ominaisuuksien tarpeen olemassa olevassa tietoturvympäristössä.
 - Toimitilat: Riippumatta siitä, onko asiakkaan laitehallinta täysin paikan päällä tapahtuvaa vai täysin pilvipalvelupohjaista tai jotain näiden välistä, käytettävissä olevat käyttöönotto- ja hallintavaihtoehdot käydään läpi ominaisuuskeskustelujen yhteydessä. Näin asiakastiimit saavat tietoa siitä, mikä hallintamenetelmä toimii parhaiten asiakkaan ympäristössä lähitulevaisuudessa ja pitkällä tähtäimellä.
 - Pilvipalvelut: Luotettava pilvipalvelu perustuu luotettavaan ratkaisuketjuun alkaen laitetason suojausratkaisut sisältävistä laitteista ja päättyen pilvipalvelukeskeisiin ominaisuuksiin, jotka käsittelevät tietoturva-asteita niiden riskit huomioiden ja vaikuttavat tuottavaan työhön mahdollisimman vähän. Koska työntekijöiden omien laitteiden käyttö eli BYOD-malli (Bring Your Own Device) kasvattaa jatkuvasti suosiotaan, asiakkaan kanssa keskustellaan myös erilaisista BYOD-hallintatavoista kaikkien laitteiden kattavasta rekisteröinnistä ja hallinnasta pelkästään sovellustason hallintaan. Annettavat tiedot auttavat asiakastiimejä valitsemaan asiakkaan ympäristöön ja tarpeisiin parhaiten sopivat ratkaisut.
- Henkilötietojen suojaus: perehdytys Windows Helloon, monitasoiseen todennukseen ja poikkeavuuksien havaitsemiseen Azure Advanced Threat Protectionilla.
- Uhkien havaitseminen: yksityiskohtaisempi katsaus siihen, miten uhkien havaitseminen voidaan ratkaista kokonaisvaltaisesti Azure Advanced Threat Protectionin, Windows Defender Advanced Threat Protectionin ja Office Advanced Threat Protectionin avulla.
- Pääsidosryhmien haastattelut: syvällisissä keskusteluissa yrityksen liiketoiminnan linjavastaavien kanssa hankitaan tarkempia tietoja loppukäyttäjien tietojenkäsittelyn ja tietoturvan hallintatavoista.
- Tulosaineiston valmistelu.
- Suositusraportti ja sen esittäminen:
 - Suositukset esitellään asiakkaan pääsponsoreille ja -sidosryhmille
 - Suositusraportissa määritettyjen mahdollisten ratkaisujen edut kuvataan tarkemmin.

Olettamukset

Dell EMC Services tekee seuraavat olettamukset 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 viivästyksen 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 takuihin, 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.

Pyyntökielto. Mikäli laki tämän sallii, asiakas ei ilman Delliltä etukäteen saatua kirjallista suostumusta pyydä kahden vuoden sisällä tilauslomakkeen päiväyksestä suoraan tai epäsuoraan töihin ketään Dell EMC Services -yksikön työntekijää, jonka kanssa asiakas on ollut yhteydessä Dell EMC Services -yksikön suorittaessa palvelua, edellyttäen kuitenkin, että yleiset mainokset ja muut vastaavat yleiset pyynnöt eivät muodosta suoraa tai epäsuoraa pyyntöä tässä merkityksessä, ja asiakkaalla on lupa pyytää töihin ketä tahansa työntekijää, jonka sopimus on rauennut tai joka on eronnut Dell EMC Services -yksikön palveluksesta ennen palkkauskeskustelujen aloittamista 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 toimittamisesta, 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 uudelleenasennuksesta.

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 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
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 juridisen tahon, joka on yksilöity tämän palvelun ostoon liittyvässä tilauslomakkeessa ("Dellin juridinen taho"), välinen. Tämä palvelu toimitetaan asiakkaan erillisen Dellin juridisen tahon 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 viitatu sopimuksen mukaisesti ("sopimus"). Seuraavassa taulukossa on ilmoitettu asiakkaan sijaintia vastaava URL-osoite, jossa sopimus sijaitsee. Osapuolet vahvistavat lukeneensa ja hyväksyneensä verkkopohjaiset 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 Dellin juridisen tahon palveluasiakirjat, jotka saat myyjältä, eivät toimi sopimuksena sinun ja Dellin juridisen tahon 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 Dellin juridisen tahon palveluasiakirjan yhteydessä ymmärtää viittauksina sinuun, kun taas kaikki viittaukset Dellin juridiseen tahoon tulee ymmärtää yksinomaan viittauksena Dellin juridiseen tahoon palveluntarjoajana, joka tarjoaa palvelua myyjän puolesta. Sinulla ei ole suoraa sopimussuhdetta Dellin juridiseen tahon 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 Dell.com -sivusto tai Dell.com/servicedescriptions/global .*	Palvelun kuvaus ja muut Dellin juridisen tahon palveluasiakirjat, jotka saat myyjältä, eivät toimi sopimuksena sinun ja Dellin juridisen tahon 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 Dellin juridisen tahon palveluasiakirjan yhteydessä ymmärtää viittauksina sinuun, kun taas kaikki viittaukset Dellin juridiseen tahoon tulee ymmärtää yksinomaan viittauksena Dellin juridiseen tahoon palveluntarjoajana, joka tarjoaa palvelua myyjän puolesta. Sinulla ei ole suoraa sopimussuhdetta Dellin juridiseen tahon 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.

Eurooppa, Lähi-itä ja Afrikka	Paikallinen maakohtainen Dell.com-sivusto tai Dell.com/servicedescriptions/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	Palvelun kuvaus ja muut Dellin juridisen tahon palveluasiakirjat, jotka saat myyjältä, eivät toimi sopimuksena sinun ja Dellin juridisen tahon 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 Dellin juridisen tahon palveluasiakirjan yhteydessä ymmärtää viittauksina sinuun, kun taas kaikki viittaukset Dellin juridiseen tahoon tulee ymmärtää yksinomaan viittauksena Dellin juridiseen tahoon palveluntarjoajana, joka tarjoaa palvelua myyjän puolesta. Sinulla ei ole suoraa sopimussuhdetta Dellin juridiseen tahon kanssa tässä kuvattuun palveluun liittyen. Jotta välttyään epäselvyyksiltä, kaikki maksuehdot ja muut sopimusehdot, jotka koskevat luonteeltaan ainoastaan suoraan ostajaa ja myyjää, eivät koske sinua, ja niistä sovitaan sinun ja myyjän välillä.
--	--	--

* Asiakkaat voivat käyttää paikallista Dell.com-sivustoa siirtymällä sivulle 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.

Asiakas hyväksyy lisäksi, että jos palvelu uusitaan tai sitä muunnetaan 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 Dellin ohjelmistossa tai Internet-käyttöliittymässä. Mikäli hyväksyt palvelun kuvauksen ehdot yhtiön 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.

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 pätevälle 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 yhden vuoden 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 aloittanut palvelun käyttöä. Tämä palvelu on tarkoitettu käytettäväksi yhtenä jatkuvana palvelutapahtumana. Mitään palvelusta käyttämättä jääneitä osia ei ole mahdollista hyvittää, palauttaa tai hyödyntää myöhemmin tulevilla palvelutapahtumissa. 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. All rights reserved. Tekstissä mahdollisesti käytetyt tavaramerkit ja tuotenimet viittaavat joko merkkien ja nimien haltijoihin tai näiden tuotteisiin. Dellin myyntiehdot ovat pyydettyessä saatavilla myös tulosteena.