

Palvelun kuvaus

Incident Recovery Retainer Service

Johdanto

Dell Technologies Services tarjoaa Incident Recovery Retainer Service -palvelun ("palvelu" tai "palvelut") tätä palvelun kuvausta ("palvelun kuvaus") noudattaen. 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 sisältö

Palvelu pyrkii tarjoamaan asiakkaalle Incident Recovery (IR) Retainer Service -palveluita, joiden avulla asiakas voi varautua kyberturvallisuushäiriöihin sekä palautumaan niistä. Ostettu palvelu on ajoitettava ja toteutettava 12 kuukauden kuluessa ostopäivästä kuten on määritetty lisäehtojen osiossa 2.F, Palvelun vanhentuminen. Palvelun avainkomponentit on kuvattu alla olevassa taulukossa 1:

Taulukko: 1

Ostettu palvelu	Palvelun avainkomponentit
Incident Recovery Retainer Service 60 tuntia	<ul style="list-style-type: none">Incident Recovery -etukäteissuunnittelu60 tuntia Incident Response- tai Advisory-tuntejaPalvelutasotProjektinhallinta
Incident Recovery Retainer Service 120 tuntia	<ul style="list-style-type: none">Incident Recovery -etukäteissuunnittelu120 tuntia Incident Response- tai Advisory-tuntejaPalvelutasotProjektinhallinta
Incident Recovery Retainer Service 240 tuntia	<ul style="list-style-type: none">Incident Recovery -etukäteissuunnittelu240 tuntia Incident Response- tai Advisory-tuntejaPalvelutasotProjektinhallinta

Yksityiskohtainen kuvaus

Incident Recovery -suunnitteluvalmiudet

Incident Recovery Planning -palvelun tarkoituksena on koota häiriöistä palautumiseen liittyviä kriittisiä tietoja, kuten palautumissuunnitelmia, varmuuskopiointi- ja palautusasiakirjoja, katastrofista palautumisen suunnitelmia ja yhteystietoja, rauhassa toteutetun prosessin avulla. Prosessi on toistettava kerran vuodessa, jotta kaikki asiakirjat ovat varmasti ajan tasalla ja asiaankuuluvia.

Huomautus: Vaikka prosessia suositellaan tehtäväksi vuosittain, se ei ole edellytyksenä Incident Response -tuntien käyttämiselle.

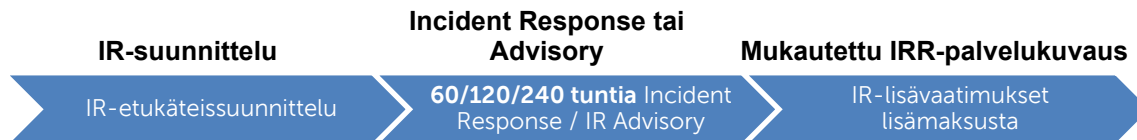
Asiakkaan nykyisten Incident Recovery -suunnitelmien arviointi. Sisältää seuraavat:

- asiakasorganisaation, yritystoimintojen, asiakasverkon, infrastruktuurin ja toimitilojen tarkastus, jonka avulla Dell Technologies Services voi valmistella toimenpiteet kyberturvallisuustapauksen sattuessa
- asiakkaan Incident Recovery -suunnitelman arviointi, jos sellainen on tehty
- asiakkaan tietojen varmuuskopiointi- ja palautusominaisuuksien arviointi
- asiakkaan katastrofipalautumissuunnitelman arviointi, jos sellainen on tehty
- suunnittelun yhteenvetoraportti

Incident Response -palvelun tuntiperusteinen kulutusmalli

Incident Recovery Retainer Service tarjoaa käyttäjille kohdennetun IR-pohjaisen arvioinnin ja tuntimäärän reaktiivisten tai ennakoivien tietoturvapalvelujen tueksi. Seuraava vuokaavio antaa yleiskuvan siitä, miten asiakas kuluttaa tunteja.

Vuokaavio 1:



Incident Response and Recovery Service

Käytettävissä oleva Incident Response Services -palveluiden ("IR") tuntimäärä ilmoitetaan asiakkaan tilauslomakkeessa. Osana Incident Response and Recovery -toimia Dell Technologies Services aloittaa seulonta-, eristys- ja korjauspalvelut enintään käytettävissä olevien tuntien ajaksi. Incident Response and Recovery Services -palvelut aktivoidaan asiakasilmoituksella tapauspostilaatikkomme kautta tai puhelimitse.

- Incident Response -palvelu tarjotaan oletusarvoisesti etänä. Asiakas voi Dell Technologies Servicesin suostumuksella pyytää Incident Response Services -palveluiden toimittamista paikan päälle lisämaksusta, jos se on mahdollista.
- Etänä tarjottava Incident Response -palvelu tarjotaan vähintään neljän (4) työtunnin erissä toimeksiantoa kohden.
- Asiakkaan luona tarjottava Incident Response -palvelu tarjotaan vähintään neljäkymmenen (40) yhtenäisen työtunnin erissä toimeksiantoa kohden.
- Incident Response Services -palvelut eivät perustu toimitukseen. Asiakas ilmoittaa laajuuden ja ohjeet.

Jos Incident Response -tunteja jää käyttämättä, asiakas voi käyttää niitä IR Advisory Services -palveluihin, jotka on kuvattu seuraavassa osiossa.

Incident Recovery Advisory -palvelut

IR Advisory Services -palveluiden käytettävissä oleva tuntimäärä perustuu jäljellä oleviin tapausvasteaikoihin, joista on vähennetty edellä mainittuihin Incident Response and Recovery Services -palveluihin käytetyt tunnit. Dell Technologies Services seuraa tuntikulutusta asiakkaan puolesta. IR Advisory Services -palvelut **rajoittuvat** täydentävien IR-suunnittelu- ja valmiuspalvelujen tarjoamiseen ja/tai tapausvasteiden suunnittelun tarkastuksessa havaittujen valmiusvajeiden korjaamiseen.

- IR Advisory -palvelu toimitetaan oletusarvoisesti etänä. Asiakas voi Dell Technologies Servicesin suostumuksella pyytää IR Advisory Services -palveluiden toimittamista paikan päälle lisämaksusta, jos se on mahdollista.
- Etänä tarjottavat IR Advisory -palvelut tarjotaan vähintään neljän (4) työtunnin erissä toimeksiantoa kohden.
- Asiakkaan luona tarjottavat IR Advisory -palvelut tarjotaan vähintään neljänkymmenen (40) yhtenäisen työtunnin erissä toimeksiantoa kohden.
- IR Advisory -palvelut eivät perustu toimitukseen. IR Advisory -palveluiden laajuus määritetään asiakkaan toiveiden mukaan ja ennakoivista palveluista sovitaan erikseen kirjallisesti osapuolten kesken
- IR Advisory Services -palveluista, jotka ylittävät IRRS-palveluista jäljellä olevat/käyttämättömät tunnit, peritään lisämaksuja.

Lisätietoja saatavilla olevista ennakoivista palveluista saat ottamalla yhteyttä toimitustiimiisi tai myyntiedustajaasi ja pyytämällä kopion tämän palvelun teknisestä tietolomakkeesta.

Incident Recovery -palvelutasot

IR Service -palvelun palvelutasot on kuvattu alla olevassa taulukossa 2.

Taulukko: 2

Metriikka	Määritelmä	Tavoite
Keskimääräinen reagointiaika	Keskimääräinen alustavasta pyynnöstä vastaukseen kulunut aika. Osana tätä vaihetta järjestetään asiakkaan kanssa palvelun aloitustapaaminen.	Kaksi (2) tuntia
Keskimääräinen vastausaika, etänä	Asiakkaan kanssa pidetystä palvelun aloitustapaamisesta etävastaukseen kulunut aika keskimäärin.	Kuusi (6) tuntia
Keskimääräinen vastausaika, asiakkaan luona tapahtuva *	Asiakkaan kanssa pidetystä palvelun aloitustapaamisesta asiakkaan luona tapahtuvaan vastaukseen kulunut aika keskimäärin.	24 tuntia

* Asiakkaan luona tapahtuva vastaus: IR-palvelu toimitetaan oletusarvoisesti etänä. Asiakas voi Dell Technologies Servicesin suostumuksella pyytää IR Services -palveluiden toimittamista paikan päälle lisämaksusta, jos se on mahdollista.

Projektinhallinta

Dell Technologies Services nimeää yhteyshenkilön hallinnoimaan palvelun toimittamista. Yhteyshenkilön vastuualueisiin seuraavat:

- vastuu kaikesta Dell Technologies Servicesin ja asiakkaan välisestä muodollisesta projektiin liittyvästä viestinnästä
- neljännesvuosittainen arviointi kulutetuista tunneista sekä jatkosuunnitelmat
- IR Advisory -palveluiden henkilöstön järjestäminen asiakkaan pyyntöjen mukaisesti
- IR Recovery -palveluihin liittyvien matkalaskujen ja kulujen laskutuksen hallinta (tarvittaessa).

Projektinhallintatunteja ei vähennetä ostetuista Incident Response- tai Advisory -tunneista.

Oletukset

Dell Technologies Services tekee seuraavat oletukset määrittäessään tässä palvelun kuvauksessa eritellyt palvelut:

- Kaikki asiakkaan toimittamat toimipaikan teknisiä vaatimuksia ja arkkitehtuuria koskevat tiedot ovat olennaisesti paikkansapitäviä.
- Neuvonta toteutetaan asiakkaan teknisen henkilökunnan ohjauksessa asiakkaan ohjeistuksen mukaisesti. Dell Technologies Services ei toimita työkaluja eikä ohjelmistoja.
- Dell toimittaa palvelun asiakkaan pyynnöstä siinä määrin kuin henkilöstöä on käytettävissä. Asiakas voi pyytää yhteyshenkilöltä lisää henkilöstöä, jolla on samankaltaiset taidot.
- Dell Technologies Servicesin pyynnöstä asiakas antaa Dell Technologies Servicesille nimenomaisen kirjallisen suostumuksen tiettyjen palvelujen ja tehtävien suorittamiseen.
- Incident Recovery -suunnittelu rajoitetaan enintään 40 tuntiin. IR-suunnitteluun varattuja tunteja ei voi käyttää muihin tähän palveluun sisältyviin toimintoihin.
- Erikseen hankittavia Incident Recovery Retainer Service -palveluita ei voi yhdistää yhdeksi suuremmaksi tuntimääräksi.

Palveluun kuulumattomat toimet

Vaikka palvelun tarkoituksena on auttaa asiakasta tunnistamaan ja vähentämään riskejä, riskejä on mahdotonta poistaa kokonaan. Dell Technologies ei takaa, että asiakkaan IT-ympäristössä ei tapahdu tietomurtoja, tietojen vaarantumista tai muuta luvatonta toimintaa.

Epäselvyyksien välttämiseksi seuraavat toimet eivät kuulu tämän Palvelun kuvauksen piiriin:

- muut kuin tässä Palvelun kuvauksessa erikseen mainitut palvelut, tehtävät tai toimet
- varahenkilöstö, kun määritetty henkilöstö on poissa loman, juhlapyhien tai muiden syiden vuoksi
- palvelutasosopimukset (SLA)
- seuraamukset palvelujen toimituksen aikana
- palvelu ei kata immateriaaliomaisuuden kehittämistä ainoastaan ja erityisesti asiakkaalle
- ellei tässä Palvelun kuvauksessa todeta toisin, minkään valmiin järjestelmä-/palvelinongelman vianetsintä ja ratkaiseminen
- Dell Technologiesin 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 Technologies Servicesin vastuu (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

- yhteensopivuusongelmien tai muiden valmistajan selvittämättömissä olevien ongelmien ratkaiseminen sekä laitteistojen, ohjelmistojen, laitteiden tai resurssien kokoonpanojen määrittäminen, jos se on tehtävä valmistajan tukemien asetusten vastaisesti
- ohjelmistojen tai ohjelmisto palveluna -tuotteiden ostaminen palvelulisensseinä
- läpäisytestit.

Tarjouskohtaiset asiakkaan velvollisuudet

Asiakas sitoutuu tekemään yhteistyötä Dell Technologies Servicesin kanssa palveluiden toimituksessa ja sitoutuu seuraaviin velvollisuuksiin:

- asiakkaan on tarjottava Dell Technologies Servicesin analyttikolle pääsy kaikkiin tarvittaviin toimitiloihin palvelun toimituksen aikana
- asiakkaan on esiteltävä tai järjestettävä asiakkaan nimeämä edustaja, joka on paikalla ja käytettävissä kaikissa suunnittelu- ja katselmoitisesioissa
- Asiakkaan on tarvittaessa osallistuttava palvelun proviointiin. Asiakas ymmärtää, että ilman asianmukaista osallistumista (mukaan lukien tavoitteiden määrittäminen) analyttikko ei voi täyttää asiakkaan tarpeita eikä toimittaa palvelua.
- asiakas suostuu tekemään yhteistyötä Dell Technologies Servicesin analyttikkojen kanssa ja noudattamaan heidän ohjeitaan
- asiakas katselmoi ja hyväksyy toteutusta edeltävät tarkastuslistat ja testisuunnitelmat
- asiakas varmistaa, että kaikki laiteintegraatiot toimivat asianmukaisesti (myös vastaisuudessa) jos asiakas niin haluaa, Dell Technologies voi auttaa tässä maksua vastaan
- asiakas varmistaa, että asiakkaan valtuuttamien yhteyshenkilöiden lista on ajan tasalla, mukaan lukien käyttöoikeudet ja asiaan liittyvät tiedot
- tietojen ja avustuksen tarjoaminen (esim. tiedostot, lokit, IT-ympäristök kontekstit) nopeasti sellaisten tutkimusten aikana, joita Dell Technologies suorittaa asiakkaaseen kohdistuviin uhkiin liittyen
- asiakas määrittää ja todentaa kaikki sellaiset käyttäjät, jotka asiakas valtuuttaa käyttämään palvelua
- asiakas estää käyttäjien luvattoman käytön sekä ylläpitää käyttäjätunnusten, salasanojen ja tilitietojen luottamuksellisuutta
- asiakas on vastuussa kaikista valtuuttamiensa käyttäjien toimista ja ilmoittaa välittömästi Dellille palvelun luvattomasta käytöstä

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.

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.

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

- ASIAKKAAN LUOTTAMUKSELLISET TAI OMISTAMAT 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 KOLMANSIEN OSAPUOLIEN PALVELUNTARJOAJIEN TAHOLTA.

Kolmannen osapuolen 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 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.

Palvelun piiriin kuulumattomat tiedot. Palvelun piiriin kuulumattomilla tiedoilla tarkoitetaan (i) tietoja, jotka on salattu tai joita käytetään Yhdysvaltojen ampumatarvikeluettelossa (mukaan lukien ohjelmistot ja tekniset tiedot) tai molemmat edellä mainituista; (ii) puolustustarvikkeiksi ja puolustuspalveluiksi nimetyt esineet, palvelut ja niihin liittyvät tekniset tiedot; (iii) ITARin (International Traffic in Arms Regulations) julkaisemat tiedot; sekä (iv) tunnistettavat henkilötiedot, joihin sovelletaan tiukempia turvallisuusvaatimuksia asiakkaan sisäisten käytäntöjen, toimialakohtaisten standardien tai lain vuoksi. Asiakas hyväksyy, että palvelua ei ole suunniteltu palvelun piiriin kuulumattomien tietojen käsittelyyn tai tallennukseen eikä käytettäväksi niihin liittyen. Asiakas on yksin vastuussa ohjelmiston Dell Technologies Servicesille lähetettävien tietojen ja sen käytettävissä olevien tietojen tarkistamisesta sen varmistamiseksi, etteivät tiedot sisällä palvelun piiriin kuulumattomia tietoja.

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 viitatus sopimuksen mukaisesti ("sopimus"). Seuraavassa taulukossa on ilmoitettu asiakkaan sijaintia vastaava URL-osoite, josta sopimus löytyy. Osapuolet vahvistavat lukeneensa verkkoehdot ja hyväksyvänsä niiden sitovan heitä.

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	Paikalliset online-yritysmyyntiehdot, jotka sijaitsevat maakohtaisella Dell.com -sivustolla tai osoitteessa Dell.com/servicesdescriptions/global .*	Palvelun kuvaus ja muut Dell-oikeussubjektin palveluasiakirjat, jotka saat myyjältä, eivät toimi sopimuksena sinun ja Dell-oikeussubjektin välillä vaan ainoastaan kuvaavat myyjältä hankkimasi palvelun sisältöä, velvollisuuksiasi palvelun vastaanottajana sekä 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 Dell.com -sivusto tai Dell.com/servicesdescriptions/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, 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>Aasia – Tyynenmeren alue – Hongkong</p>	<p>https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&l=zh&s=corp&cs=hkcorp1</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>
<p>Eurooppa, Lähi-itä ja Afrikka</p>	<p>Paikallinen maakohtainen Dell.com-sivusto tai Dell.com/servicedescriptions/global.*</p> <p>Lisäksi Ranskassa, Saksassa ja Isossa-Britanniassa sijaitseville asiakkaille on seuraavat maakohtaiset URL-osoitteet:</p> <p>Ranska: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Saksa: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Yhdistynyt kuningaskunta: Dell.co.uk/terms</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](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/servicedescriptions/global](https://www.dell.com/servicedescriptions/global).

Tietosuojat: Dell Technologies Services käsittelee kaikki tämän palvelun kuvauksen mukaisesti kerätyt henkilötiedot sovellettavan oikeudenkäyttöalueen Dell Technologies -tietosuojalausannon mukaisesti. Nämä lausunnot ovat saatavilla osoitteessa <http://www.dell.com/localprivacy> ja kukin niistä on täten sisällytetty viittauksena.

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, käsitteillä "sinä" ja "asiakas" viitataan kyseiseen tahoon. 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 pääteipisteiden 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 aikataulun muutosmaksu, jonka suuruus on enintään 25 prosenttia palvelun hinnasta. 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 syyden aiheuttamista puutteista tai viivästyksistä, mukaan lukien se, jos 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. **Palvelun vanheneminen.** Ellei sovellettavissa olevasta laista muuta johdu, asiakas saa käyttää tätä palvelua alkuperäisen ostopäivän jälkeisen yhden vuoden aikana ("vanhenemispäivä"). Alkuperäiseksi ostopäiväksi katsotaan palvelun laskun päivämäärä tai Dell EMC Servicesin 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 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.

H. Maantieteelliset rajoitukset ja uudelleensijoittaminen. Palvelu ei ole saatavilla kaikissa sijainneissa. Palveluvaihtoehdot, kuten palvelutasot, teknisen tuen saatavuusajat ja paikan päällä tapahtuvan palvelun vasteajat vaihtelevat alueittain, ja jotkin vaihtoehdot eivät välttämättä ole saatavilla asiakkaan alueella. Tarkista nämä tiedot myyntiedustajaltasi.

© 2025 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.