

Palvelun kuvaus

Dell EMC Services ProDeploy Client Suite (Basic Deployment, ProDeploy ja ProDeploy Plus)

Johdanto

Tämä asiakirja ja sen liitteet ("palvelun kuvaus") kuvaavat Basic Deployment for Client, ProDeploy for Client ja ProDeploy Plus for Client (kukin erikseen "palvelu" ja kaikki yhdessä "palvelut") -palveluiden ominaisuudet. Yhdessä palvelut muodostavat Dellin ProDeploy Client Suite -palvelun ("ProDeploy Suite").

Dell EMC Services ("Dell") tarjoaa nämä palvelut tämän palvelun kuvauksen mukaisesti. Tarjouksesi, tilauslomakkeesi tai muu molemmin puolin hyväksytyyn muotoon lasku tai tilausvahvistus (soveltuvin osin "tilauslomake") sisältää palvelun tai palvelujen nimen ja hankkimasi saatavilla olevat palveluvaihtoehdot. Jos tarvitset lisäapua palvelusopimusten paikantamisessa tai jos haluat pyytää niistä kopion, ota yhteys myyntiedustajaan.

Palvelusopimuksen laajuus

Tässä palvelun kuvauksessa on ProDeploy Suiten kutakin palvelutasoa vastaava liite, joka kuvaa tarkemmin kyseisen palvelun ominaisuudet. Huomaa, että Basic Deployment -palvelun kaikki palveluominaisuudet ovat myös tarjolla asiakkaille (määritellään alla), jotka hankkivat ProDeploy-palvelun, ja kaikki Basic Deployment ja ProDeploy-palveluiden palveluominaisuudet ovat tarjolla asiakkaille, jotka hankkivat ProDeploy Plus -palvelun. Nämä palveluominaisuudet sisältävät seuraavat:

- **Basic Deployment -palvelu:** BIOS-asetusten konfigurointi, laitetunnuksen lisääminen tuettuihin tuotteisiin (määritellään alla), Ship Box Label -etiketin lisääminen ja resurssiraportointi (määritellään tarkemmin liitteessä A).
- **ProDeploy-palvelu:** levykuva, etäasennus tai asiakkaan luona tapahtuva asennus, Dell Provisioning, käyttöönottosuunnitelman laatiminen Dellin käyttöönottosuunnittelijoiden toimesta ja tuotteen dokumentointi tuote-esittelyllä ja tehtävähjeilla ("tietämyksen siirto") (kuvataan tarkemmin liitteessä B).
- **ProDeploy Plus -palvelu:** Connected Configuration, tietojen siirto, yhteys Technology Service Manageriin (TSM) ProSupport Plussalla, 30 päivän tuki käyttöönoton jälkeen sekä koulutuspisteitä (kuvataan tarkemmin liitteessä C).
- **Kaikki palvelut:** sisältävät lisäksi yhden yhteyshenkilön käyttöönottoprojektin etähallintaa varten ("projektipäällikkö") sekä pääsyn TechDirect-portaaliin.

Käyttöönottoa edeltävät toimet

Dell ja asiakas suorittavat kaikki tässä palvelun kuvauksessa asiakkaan velvollisuuksiksi merkityt vaaditut toimenpiteet, jotka voidaan suorittaa ennen palveluiden käyttöönoton aloittamista. Näillä toimenpiteillä vahvistetaan tämän palvelun kuvauksen oletukset, vaatimukset, menettelyt ja velvollisuudet. Jos jonkun oletuksen, vaatimuksen, menettelyn tai velvollisuuden huomataan olevan virheellinen, palveluiden hintaa ja/tai katetta saatetaan muuttaa vastaamaan todellista käyttöympäristöä muutostenhallinnan prosessia noudattaen.



Asiakkaiden, jotka ostavat Basic Deployment -palvelun kiinteillä vaihtoehdoilla, ei tarvitse tehdä käyttöönottoa edeltäviä toimia, sillä kokoonpanotietonsa valitaan ennakkoon ostohetkellä valitun Basic Deployment -palvelun perusteella.

TechDirect-portaalin käyttö

Kun asiakkaat hankkivat minkä tahansa ProDeploy Client Suiten tason, he saavat oikeuden käyttää TechDirect-portaalia.

Hankitun palvelun mukaisesti asiakas suorittaa portaalista käsin monia tehtäviä, jotka liittyvät käyttöönottoon. Tällaisia tehtäviä ovat mm. seuraavat:

- Konfiguraatietojen, kuten BIOS-asetusten ja laitetunnusten, määrittäminen
- Käyttöönotto-osoitteiden antaminen ja paikan päällä tapahtuvan työn ohjeiden läpikäynti
- Uudelleenkäytettävien profiilien luominen, joissa yhdistyy konfiguraatioasetukset ja paikan päällä tapahtuvan asennuksen tiedot
- Tärkeiden työkalujen ja asiakirjojen lähettäminen ja lataaminen

TechDirect ylläpitää kaikkien ProDeploy-käyttöönottojen yksityiskohtaisia teknisiä tietoja, ja asiakkaat tarkistavat, vahvistavat ja hyväksyvät TechDirect-portaalissa kaikki käyttöönoton tekniset tiedot, jotka vastaavat asiakkaan hankkimia ja käyttämiä palveluita. Asiakkaan on käytettävä TechDirect-portaalia asiakkaan hyväksymien TechDirect-portaalin käyttöehtojen mukaisesti, jotka vastaavat asiakkaan lähettämiä ja käyttämiä hankittuun palveluun liittyviä materiaaleja, mukaan lukien mm. asiakkaan velvollisuus tarkistaa, vahvistaa ja hyväksyä tuettujen tuotteiden tekniset tiedot, jotka ovat näkyvissä TechDirect-portaalissa, sekä Dellin vastuuvapautuksen ehdot ja/tai asiakkaan korvausvelvollisuuden omaksuminen kaikesta asiakkaan toimesta tapahtuvasta TechDirect-portaalin käytöstä, jonka asiakas hyväksyy TechDirect-portaalissa asiakkaalle esitettyjen ehtojen mukaisesti.

Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaan projektipäällikkö tekee yhteistyötä Dellin projektipäällikön ja nimettyjen edustajien kanssa tukeakseen tehtäviä ennen vastaavien palveluiden toteuttamista ja niiden aikana. Tällaisia velvollisuuksia ovat mm. seuraavat:

- niiden vaatimusten ja teknisten tietojen toimittaminen 10 työpäivän sisällä tilausten lähettämisestä, jotka tarvitaan palveluiden toteuttamiseen
- toimipaikan koordinaattorin nimeäminen kullekin asiakkaan toimipaikalle, jossa palvelut otetaan käyttöön paikan päällä
- sen varmistaminen, että kaikki tarpeelliset asiakkaan resurssit ovat käytettävissä ohjelman ajan, mukaan lukien tekniset yhteyshenkilöt
- kaikkien palvelun edellyttämien resurssien aikataulun koordinointi
- yhteydenpito aikatauluristiriitojen välttämiseksi
- pääsyn myöntäminen Dellille asiakkaan tiloihin ja järjestelmiin (mukaan lukien etäkäyttöoikeus) siinä määrin kuin palvelut sitä edellyttävät
- teknisten tietojen hyväksymisasiakirjojen ja toimipaikan hyväksyntämateriaalien toimittaminen vastaavien paikan päällä tapahtumien palveluiden lopussa, jos tämä soveltuu

Valtuus myöntää käyttöoikeudet. Asiakas takaa, että hänellä on oikeus antaa sekä asiakkaan että Dellin käyttää tuettuja tuotteita, 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 Dellia tuottamaan palvelut.



Yhteistyö etäteknikkojen ja asiakkaan luona olevien teknikoiden kanssa. Asiakas ja soveltuvin osin loppukäyttäjät tekevät yhteistyötä käyttöönotosta vastaavien Dellin etäteknikoiden tai asiakkaan luona olevien teknikoiden kanssa ja noudattavat heidän ohjeitaan.

Velvollisuudet paikan päällä. Jos palvelut edellyttävät paikan päällä tapahtuvia toimia, asiakas tarjoaa (siitä koitumatta kustannuksia Dellille) vapaan, suojatun ja riittävän pääsyn asiakkaan toimitiloihin ja tuettuihin tuotteisiin, mukaan lukien riittävä työtila, sähkö ja paikallinen puhelinlinja. Käytettävissä tulee olla myös näyttö, hiiri (tai osoitinlaite) ja näppäimistö (ilman Dellille koituvia kustannuksia), jos järjestelmässä ei ole niitä valmiiksi.

Tietojen varmuuskopiointi; luottamuksellisten tietojen poistaminen. 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 varoituksena tietojen mahdollisen vioittumisen, muuttumisen ja menettämisen varalta. Lisäksi asiakas on vastuussa kaikkien luottamuksellisten tietojen, omistamiensa tietojen ja henkilötietojen sekä siirrettävien tietovälineiden, kuten SIM-korttien, CD:iden ja PC-korttien poistamisesta riippumatta siitä, saako hän apua paikan päällä olevalta teknikolta. **DELL EI OLE KORVAUSVELVOLLINEN SEURAAVISTA:**

- ASIAKKAAN LUOTTAMUKSELLISET TAI OMISTAMAT TIEDOT TAI HENKILÖTIEDOT
- MENETETYT TAI VIOITTUNEET TIEDOT, OHJELMAT TAI OHJELMISTOT
- VAURIOITUNEET TAI MENETETYT SIIRRETTÄVÄT TALLENNUSVÄLINEET
- DATA- TAI PUHELUKULUT, JOTKA JOHTUVAT SIITÄ, ETTÄ ASIAKAS EI OLE POISTANUT KAIKKIA SIM-KORTTEJA TAI MUITA SIIRRETTÄVIÄ TIETOVÄLINEITÄ DELLILLE PALAUTETUISTA TUETUISTA TUOTTEISTA
- JÄRJESTELMÄN TAI VERKON KÄYTÖN MENETYS
- JA/TAI MIKÄÄN TOIMI TAI LAIMINLYÖNTI, MUKAAN LUKIEN HUOLIMATTOMUUS, DELLIN TAI KOLMANNEN OSAPUOLEN PALVELUNTARJOAJIEN TAHOLTA.

Dell ei ole vastuussa minkään ohjelmien tai tietojen palautuksesta tai uudelleenasetuksesta palveluiden suorittamisen jälkeen. Asiakkaiden, jotka hankkivat ProDeploy Plus -palvelun ja käyttävät tiedonsiirtopalveluita, tulee varmuuskopioida kaikki asiakkaan tiedot tai ryhtyä muihin asianmukaisiin toimenpiteisiin välttääkseen tietojen menetyksen vaaran. Kun tuettu tuote tai sen osa palautetaan, asiakkaan on toimitettava ainoastaan puhelinteknikon pyytämä tuettu tuote tai osa.

Kolmannen osapuolen takuut. Palveluiden suorittaminen saattaa edellyttää Dellin pääsyä käyttämään laitteita tai ohjelmistoja, jotka eivät ole Dellin valmistamia. Joidenkin valmistajien takuut saattavat mitätöityä, jos Dell tai joku muu kuin valmistaja itse tekee huoltotöitä laitteelle tai ohjelmistolle. Asiakas varmistaa, että Dellin suorittamat palvelut eivät vaikuta näihin takuisiin tai että asiakas on valmis hyväksymään seuraukset. Dell ei ole vastuussa kolmannen osapuolen takuista eikä mistään seuraamuksesta, joka palvelulla saattaa olla kyseisiin takuisiin. **DELL EI OLE VASTUUSSA KOLMANNEN OSAPUOLEN TAKUISTA TAI MISTÄÄN SEURAUKSISTA, JOITA DELLIN PALVELUT AIHEUTTAVAT NÄILLE TAKUILLE.**

Asiakkaan kumppanit. Asiakas voi käyttää kolmansia osapuolia (esim. urakoitsijoita, edustajia, järjestelmien integroijia ja/tai kanavakumppaneita) toimimaan edustajinaan ja työskentelemään Dellin kanssa siinä määrin kuin palveluiden toimittaminen asiakkaalle edellyttää ("asiakkaan kumppanit"). Yksinomaan asiakas on vastuussa asiakkaan kumppanien kaikista toimista ja laiminlyönneistä. Asiakas lupautuu lisäksi vapauttamaan Dellin vastuusta ja pitämään sitä vapaana korvausvelvollisuuksista, kuluista ja maksuista (mukaan lukien lakikulut ja oikeus- ja sovittelukulut), jotka liittyvät kunkin asiakkaan kumppanin toimiin tai laiminlyönneihin sen toimiessa asiakkaan edustajana, riippumatta kyseisestä toimesta.



Kolmannen osapuolen tuotteet. ”Kolmannen osapuolen tuotteet” tarkoittavat kaikkia laitteistoja, osia, ohjelmistoja ja muita aineellisia tai aineettomia materiaaleja (joko asiakkaan Dellille toimittamia tai Dellin asiakkaan ohjeiden mukaisesti hankkimia), joita Dell käyttää palveluiden yhteydessä. Asiakas takaa Dellille hankkineensa kaikki vaaditut lisenssit, luvat, säädöstenmukaisuustodistukset ja hyväksynyt, jotta Dell ja Dellin kumppanit (kuten on määritelty yllä, mukaan lukien alirakoitsijat ja työntekijät) saavat oikeuden ja luvan käyttää, kopioida, jaella ja/tai muuntaa (mukaan lukien luoda johdannaistöitä) ja/tai asentaa kolmannen osapuolen tuotteita rikkomatta kyseisten kolmannen osapuolen tuotteiden tarjoajien tai omistajien omistus- tai lisenssioikeuksia (mukaan lukien patentit ja tekijänoikeudet). Asiakas suostuu ottamaan täyden vastuun kaikista ohjelmistolisenssivaatimuksista. Asiakkaan Dell-tekniikko hyväksyy asiakkaan puolesta kaikki sähköiset sopimukset, jotka ovat osa asennusprosessia, ellei asiakas kirjallisesti toisin määrää PAITSI KUTEN ON KIRJALLISESTI SOVITTU ASIAKKAAN JA DELLIN VÄLILLÄ, DELL KIELTÄÄ TÄTEN KAIKKI TAKUUT, SUORASANAISIA SEKÄ VIHJATUT, LIITTYEN KOLMANNEN OSAPUOLEN TUOTTEISIIN. Kolmannen osapuolen tuotteita koskevat yksinomaan kolmannen osapuolen ja asiakkaan väliset ehdot. DELL KIELTÄÄ TÄTEN KAIKKI KORVAUSVELVOLLISUUDET VAIKUTUKSISTA, JOTKA PALVELUILLA VOI OLLA KOLMANNEN OSAPUOLEN TUOTTEEN TAKUUSEEN. Dell ei sovellettavan paikallisen lain suurimmassa sallitussa laajuudessa ole korvausvelvollinen kolmannen osapuolen tuotteista, ja asiakkaan on haettava korvauksia yksinomaan kolmannen osapuolen toimittajalta liittyen kyseisiin kolmannen osapuolen tuotteisiin.

Ei henkilötietoja tai henkilökohtaisesti tunnistettavia tietoja. Kolmannen osapuolen tuotteet, kuten Dellille lähetetyt kuvat, sovellukset ja asiakirjat, eivät saa sisältää mitään henkilötietoja tai muuta henkilökohtaista tietoa. Ellei soveltuva paikallinen laki toisin määrää, henkilötiedoilla tarkoitetaan tietoja, joilla voidaan erikseen tai yhdessä muiden tietojen kanssa tunnistaa luonnollinen henkilö, sekä tietoja, joita pidetään henkilökohtaisina tietoina, ja kaikkia muita yksityisyydensuojalakien tai -säästöjen mukaisia henkilökohtaisia tietoja. Asiakas takaa, että ne kolmannen osapuolen tuotteet, jotka asiakas lähettää Dellille Dellin käytettäväksi palveluiden toimituksen yhteydessä, eivät sisällä henkilötietoja. Lisätietoja saa ottamalla yhteyttä Dellin myyntiedustajaan. **ÄLÄ LÄHETÄ DELLILLE KOLMANNEN OSAPUOLEN TUOTTEITA, JOTKA SISÄLTÄVÄT HENKILÖTIETOJA.**

Vienti. Asiakas takaa ja vakuuttaa, että kolmannen osapuolen tuotteet, mukaan lukien mm. Dellille minkä tahansa levykuvapalvelun (määritellään alla) yhteydessä toimittaman levykuvan sisältämä ohjelmisto, ei sisällä rajoitettua teknologiaa (esim. salausta), tai jos se sisältää rajoitettua teknologiaa, että Dellillä on lupa viedä kolmannen osapuolen tuotteet mihin tahansa maahan (lukuun ottamatta maita, jotka ovat kauppasaarrossa soveltuvien vientilakien mukaisesti) ilman vientilupaa. Dellin vastuulla ei ole määrittää vakuutusten täsmällisyyttä koskien vientiluvan olemassa oloa tai kolmannen osapuolen tuotteiden vientikelpoisuutta ilman vientilupaa. Asiakkaan vientitodistusten on tuettava soveltuvia alueellisia ja paikallisia lakeja, säädöksiä ja vaatimuksia (kuten fyysinen allekirjoitus vs. sähköinen allekirjoitus). Yllä kuvattujen takuiden lisäksi kaikille levykuvapalveluille voidaan vaatia erillinen, allekirjoitettu vientilupa (”levykuvan vientisäädösten noudattamistodistus”). Tietyissä maissa voidaan vaatia vientilupa muidenkin palveluiden yhteydessä (esim. laitetunnuksen määrittäminen, laitteistokonfigurointi ja ohjelmistokonfigurointi). Kaikki vaaditut vientitodistukset on täytettävä, allekirjoitettava ja palautettava Dellille, ennen kuin Dell toimittaa asianmukaiset palvelut. Jos Dellin on hankittava vientilupa kolmannen osapuolen tuotteille toimittamiseen palveluita, asiakas sitoutuu täten tarjoamaan Dellille maksutta kaiken Dellin kohtuuden puitteissa vaatiman avun tällaisen vientiluvan saamiseksi.

Asiakkaan vastuuvapautus. Asiakas puolustaa Delliä ja pitää sitä syyttömänä ja vapaana korvausvelvollisuuksista koskien kaikkia kolmannen osapuolen vaatimuksia ja toimintoja, jotka johtuvat siitä, että (a) asiakas ei hanki asianmukaista lisenssiä, aineettoman omaisuuden oikeutta tai muuta lupaa, säädöstenmukaisuustodistusta tai hyväksyntää kolmannen osapuolen tuotteille sekä ohjelmistoille ja materiaaleille, jotka asiakas pyytää asentamaan tai integroimaan osana palveluja, tai (b) vientiluvan olemassa oloa koskeva esitys on epätarkka tai Delliä vastaan on esitetty haaste johtuen asiakkaan rikkomuksista tai väitetyistä rikkomuksista soveltuvia vientilakeja, säädöksiä ja määräyksiä vastaan.



Teknisten tietojen ilmoitus ja vastuuvapautus. Asiakas on vastuussa asiakkaan teknisten tietojen määrittämisestä palveluille ja soveltuvin osin sen varmistamisesta, että nämä tekniset tiedot on dokumentoitu asianmukaisesti Dellille. Asiakas vahvistaa, että palvelut ovat asiakkaan valinta. Dellin on voitava luottaa asiakkaan toimittamiin teknisiin tietoihin. Dell ei ole vastuussa korvausvelvollisuuksista tai vaurioista, jotka aiheutuvat palveluiden suorittamisesta asiakkaan teknisten tietojen mukaisesti. Jos Dell on yksinomaan ja kohtuuden puitteissa sitä mieltä, että ehdotetut palvelut eivät ole teknisesti mahdollisia, Dell varaa oikeuden kieltäytyä toimittamasta palveluita. Dell ei takaa, että asiakkaalle toimitetut palvelut käsittelevät kaikki asiakkaan vaatimukset, sillä Dell on riippuvainen kolmannen osapuolen tuotteista ja asiakkaan tai kolmansien osapuolien tarjoamasta avusta.

Asiakasta suositellaan kirjautumaan sisään Dellin Online First Article -palvelun kautta (OFAn saatavuus vaihtelee alueittain) tarkastusta ja hyväksyntää varten, perustuen hankittavaan palveluun. Asiakas hyväksyy 2 arkipäivän määräystarkastusprosessin käyttäessään Online First Article -palvelua; asiakkaalla on suojattu sisäänkirjautuminen, joka umpeutuu toisena päivänä klo 23:59 asiakkaan paikallista aikaa. Muista ilmoittaa Dellille, jos haluat käyttää Dell Online First Article -palvelua kokoonpanon hyväksymisessä.

Asiakasta neuvotaan OFAn tarkastettuaan (sekä niissä tapauksissa, joissa OFAa ei voitu suorittaa) myös tilaamaan malliyksikkö tarkastettavaksi kokoonpanon hyväksyntää varten ("fyysinen ensimmäinen kappale") ja käyttämään fyysistä ensimmäistä kappaletta sen tarkistamiseen ja hyväksymiseen, että palvelut toimivat asiakkaan määräämällä ja vaatimalla tavalla. Jos asiakas päättää olla tilaamatta fyysistä ensimmäistä kappaletta, kaikki sovellusversioiden ristiriidat, laitehallintaristiriidat ja muut suorituskykyongelmat palveluissa toistuvat todennäköisesti kaikissa Dellin asiakkaalle lähettämässä tuetuissa tuotteissa. Se, että Dell jatkaa palveluiden toimittamista ja/tai tilausten käsittelyä tämän palvelun kuvauksen, asianmukaisen kokonaispalvelusopimuksen tai Dellin ostomääräyksen mukaisesti, vapauttaa Dellin kaikesta korvausvelvollisuudesta ja vastuusta koskien ongelmia, jotka olisi kohtuuden puitteissa vältetty tilaamalla ja vahvistamalla palvelut fyysisen ensimmäisen kappaleen avulla.

Muutoksenhallinta. Mitä tulee lisätyöhön, jota ei ole eritelty palveluprojektissa tai sen teknisten tietojen asiakirjassa, joka johtuu (i) pyydetyistä muutoksista palveluprojektiin, (ii) asiakkaan toimesta tai laiminlyönnistä, (iii) lain ja/tai asiaankuuluvien säädösten muuttumisesta (iv) paikallisten resurssien käyttämästä lisäajasta tai uudelleen aikatauluttamisesta tai (v) force majeure -tapahtumasta, Dell arvioi lisätyön ja antaa tiedot muutoksista aikataulussa ja kuluissa perustuen pyydetyistä muutoksista. Jos asiakas hyväksyy uuden aikataulun ja/tai kulut, tämä vahvistetaan kirjallisesti lähettämällä kirjallisen suostumuksen ennen kuin Dell aloittaa tai (jos jo aloitettu) jatkaa lisäpalvelujen toimittamista. Asiakas tekee yhteistyötä myyntiedustajansa kanssa maksaakseen mahdolliset sovitut lisämaksut.

Dell-palvelujen käyttöehdot

Tämä palvelun kuvaus on asiakkaan ("sinun" tai "asiakkaan") ja sen Dell-yrityksen välinen sopimus, joka on yksilöity asiakkaalle lähetettävässä tämän palvelun ostolaskussa. Tämä palvelu toimitetaan asiakkaan erillisen Dellin kanssa allekirjoittaman kokonaispalvelusopimuksen puitteissa, joka erityisesti valtuuttaa tämän palvelun myynnin. 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 ja hyväksyneensä online-käyttöehdot.



Asiakkaan sijainti	Dell EMC Services -palveluiden hankinnan käyttöehdot	
	Dell EMC Services -palveluita suoraan Delliltä hankkivat asiakkaat	Dell EMC Services -palveluita valtuutetun jälleenmyyjän kautta hankkivat asiakkaat
Yhdysvallat	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (englanti) www.dell.ca/conditions (kanadanranska)	www.dell.ca/terms (englanti) www.dell.ca/conditions (kanadanranska)
Latinalainen Amerikka ja Karibia	Paikallinen maakohtainen www.dell.com -verkkosivusto tai www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Paikallinen maakohtainen www.dell.com -verkkosivusto tai www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Aasia ja Tyynenmeren alue sekä Japani	Paikallinen maakohtainen www.dell.com -verkkosivusto tai www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Palvelun kuvaus ja muut Dell-palveluasiakirjat, jotka saatat saada myyjältä, eivät muodosta sopimusta sinun ja Dellin välille vaan ainoastaan kuvaavat myyjältä hankkimasi palvelun sisältöä, velvollisuusiasi palvelun vastaanottajana sekä kyseisen palvelun laajuutta ja rajoituksia. Tästä syystä kaikki viittaukset "asiakkaaseen" tulee tämän palvelun kuvauksen ja minkä tahansa muun Dell-palveluasiakirjan yhteydessä ymmärtää viittauksina sinuun, kun taas kaikki viittaukset Dellin tulee ymmärtää yksinomaan viittauksena Dellin palveluntarjoajana, joka tarjoaa palvelua myyjän puolesta. Sinulla ei ole suoraa sopimussuhdetta Dellin kanssa tässä kuvattuun palveluun liittyen. Jotta vältytään 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 (EMEA)	Paikallinen maakohtainen www.dell.com -verkkosivusto tai www.dell.com/servicedescriptions/global .* Lisäksi Ranskassa, Saksassa ja Isossa-Britanniassa sijaitseville asiakkaille on seuraavat maakohtaiset URL-osoitteet: Ranska: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Saksa: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Yhdistynyt kuningaskunta: www.dell.co.uk/terms	Palvelun kuvaus ja muut Dell-palveluasiakirjat, jotka saatat saada myyjältä, eivät muodosta sopimusta sinun ja Dellin välille vaan ainoastaan kuvaavat myyjältä hankkimasi palvelun sisältöä, velvollisuusiasi palvelun vastaanottajana sekä kyseisen palvelun laajuutta ja rajoituksia. Tästä syystä kaikki viittaukset "asiakkaaseen" tulee tämän palvelun kuvauksen ja minkä tahansa muun Dell-palveluasiakirjan yhteydessä ymmärtää viittauksina sinuun, kun taas kaikki viittaukset Dellin tulee ymmärtää yksinomaan viittauksena Dellin palveluntarjoajana, joka tarjoaa palvelua myyjän puolesta. Sinulla ei ole suoraa sopimussuhdetta Dellin kanssa tässä kuvattuun palveluun liittyen. Jotta vältytään 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 www.dell.com-verkkosivustoa siirtymällä sivulle www.dell.com Internetiin yhdistetyllä tietokoneella tai valitsemalla asianmukaisen vaihtoehdon Dellin "Valitse alue/maa" -verkkosivustolta, joka on osoitteessa <http://www.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 www.dell.com/servicedescriptions/global.

Tietosuojaja: 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.

Jos jotkin tämän palvelun kuvauksen ehdot ovat ristiriidassa sopimuksen ehtojen kanssa, tämän palvelun kuvauksen ehtoja noudatetaan ensisijaisesti. Tämä kuitenkin koskee ainoastaan kyseistä ristiriitaa. Palvelun kuvauksen ehdot eivät korvaa mitään sellaisia sopimusehtoja, joiden kanssa tämä palvelun kuvaus ei nimenomaisesti ole ristiriidassa.

Asiakas sitoutuu noudattamaan tämän palvelun kuvauksen ehtoja ja siihen viittauksella sisällytettyjä sopimusehtoja tilaamalla palveluja, vastaanottamalla palvelut, käyttämällä palveluja tai palvelun ohjelmistoja tai valitsemalla "Hyväksyn" tai vastaavan vaihtoehdon Dell.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.



Muut ehdot, jotka koskevat käyttöönottoon ja asennukseen liittyviä tuotteita

1. Tuetut tuotteet

Tämä palvelu on tarjolla tuetuille tuotteille, joihin kuuluu tiettyjä Dell XPS™ -kannettavia ja Dell Precision™, OptiPlex™ ja Dell Latitude™ -järjestelmiä, kuten tilauslomakkeessa mainitaan ("tuetut tuotteet"). Pyydä myyntiedustajalta ajantasainen luettelo Dellin tuotteisiin tai muihin tuotteisiin saatavilla olevista palveluista.

Jokainen tuettu tuote on merkitty sarjanumerolla ("palvelutunnus"). Asiakkaan on ostettava erillinen palvelusopimus kullekin tuetulle tuotteelle. Pidä tuetussa tuotteessa olevaa palvelutunnusta käsillä, kun otat yhteyttä Dellin tähän palveluun liittyvissä kysymyksissä.

2. Tärkeitä lisätietoja

- A. Asennus- ja käyttöönottopalveluiden yhteydessä hankittujen laitteiden maksaminen. Jollei kirjallisesti ole toisin sovittu, laitteiden maksaminen ei ole missään tilanteessa riippuvainen laitteiden mukana hankittujen asennus- tai käyttöönottopalveluiden suorittamisesta tai toimittamisesta.
- B. Kaupallisesti kohtuulliset palvelun laajuuden rajat. Dell voi kieltäytyä toimittamasta palvelua, jos tämä aiheuttaa Dellin mielestä kohtuuttoman riskin Dellille tai Dellin palveluntarjoajille jos asia ei kuulu palvelun piiriin. Dell ei ole vastuussa itsestään riippumattomien syiden aiheuttamista puutteista tai viivästyksistä, mukaan lukien siitä, että asiakas ei noudata tämän sopimuksen mukaisia velvollisuuksiaan. Palvelu kattaa vain ne käyttötarkoitukset, joihin tuettu tuote on suunniteltu.
- C. Valinnaiset palvelut. Delliltä 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 Dellin kanssa. Jos tällaista sopimusta ei ole, valinnaiset palvelut toimitetaan tämän sopimuksen mukaisesti. Mahdolliset lisämaksut arvioidaan muutoksenhallintaprosessin avulla.
- D. Toimeksianto. Dell voi antaa tämän palvelun ja/tai sopimuksen pätevän kolmannen osapuolen tehtäväksi.
- E. Peruutus Dellin toimesta. Dell voi peruuttaa tämän palvelun milloin tahansa palvelukauden jostakin seuraavasta syystä:
 - a. Asiakas ei maksa palvelun koko hintaa laskun ehtojen mukaisesti;
 - b. Asiakas ei kykene pitämään toimipaikkaa jatkuvasti valmiudessa ja/tai ei pysty toimittamaan kohtuullisia Dellin määritysten mukaisia asiakkaiden aikataulutietoja.
 - c. Asiakas käyttäytyy työkeästi tai uhkaavasti tai ei tee yhteistyötä avustavan analyytikon tai toimipaikalle saapuvan teknikon kanssa.
 - d. Asiakas ei noudata kaikkia tämän sopimuksen käyttöehtoja.

Jos Dell peruuttaa tämän palvelun, Dell lähettää asiakkaalle kirjallisen peruutusilmoituksen asiakkaan laskussa ilmoitettuun osoitteeseen. Ilmoituksessa on peruutuksen syy ja peruutuksen voimaantulopäivä, joka on vähintään kymmenen (10) päivää siitä, kun Dell lähettää peruutusilmoituksen asiakkaalle, paitsi jos paikallinen lainsäädäntö edellyttää muuta peruutusehtoa, joka ei ole sopimuksella muutettavissa. Jos Dell peruuttaa tämän palvelun tämän kappaleen mukaisesti, asiakkaalla ei ole oikeutta maksettujen palkkioiden tai Dellin saamista takaisinmaksuun.



- F. Maantieteelliset rajoitukset ja uudelleensijoittaminen. Tämä palvelu toimitetaan asiakkaan laskussa ilmoitettuihin toimipisteisiin. Palvelu ei ole saatavissa kaikissa sijainneissa. Palveluvaihtoehdot, mukaan lukien palvelutasot, teknisen tuen ajat ja paikan päällä tapahtuvan palvelun saatavuus ja vasteajat vaihtelevat alueittain, ja jotkut vaihtoehdot eivät välttämättä ole saatavilla asiakkaan alueella, joten kysy nämä tiedot myyntiedustajaltasi. Dellin velvoite toimittaa palvelut uudelleensijoitetuille tuetuille tuotteille määräytyy useiden tekijöiden mukaan, mukaan lukien ilman rajoituksia paikallisten palvelujen saatavuus, lisämaksut sekä uudelleensijoitettujen tuettujen tuotteiden tarkastaminen ja uudelleensertifiointi, joista saatetaan periä tunti- ja materiaaliveloitus Dellin senhetkisen hinnaston mukaisesti. Online First Article -palvelu ei ole saatavilla kaikissa paikoissa. Resurssien merkintä ja resurssien raportointi ovat saatavilla tietyille oheislaitteille (esim. näytöt, tulostimet, telineet) Amerikassa, Euroopassa, Lähi-idässä ja Afrikassa.
- G. Dellin kumppanit. Dell voi käyttää tytäryhtiöitä tai alihankkijoita palveluiden tuottamiseen. Palveluita voidaan tuottaa muuallakin kuin siinä maassa, jossa asiakas ja/tai Dell sijaitsee. Dell voi ajoittain vaihtaa palveluiden tuottamispaikkaa ja/tai palvelun tuottavaa osapuolta. Dell on kuitenkin vastuussa asiakkaalle toimitetuista palveluista.
- H. Palvelun siirto. Asiakas ei saa siirtää määrittämissä palveluissa tai mitään asiakkaalle tämän palvelun kuvauksen nojalla myönnettyjä oikeuksia kolmannelle osapuolelle.
- I. Palvelu vanhenee kuuden kuukauden kuluttua palvelun oston jälkeen. ELLEI SOVELLETTAVASSA LAINSÄÄDÄNNÖSSÄ TOISIN EDELLYTETÄ JA JOS ASIAKKAAT HANKKIVAT KOULUTUSPISTEITÄ PROSUPPORT PLUS -PALVELUN YHTEYDESSÄ (KATSO ALLA), VOIT KÄYTTÄÄ TÄTÄ PALVELUA YHDEN KERRAN KUUDEN KUUKAUDEN AIKANA ALKUPERÄISESTÄ OSTOPÄIVÄSTÄ LUKIEN ("VANHENEMISPÄIVÄ"). ALKUPERÄISEKSI OSTOPÄIVÄKSI KATSOTAAN PALVELUN LASKUN PÄIVÄMÄÄRÄ TAI DELLIN TILAUSVAHVISTUKSEN PÄIVÄMÄÄRÄ SEN MUKAAN, KUMPI PÄIVÄMÄÄRISTÄ ON AIKAISEMPI. DELLIN PALVELUTOIMITUS KATSOTAAN TÄYTETYKSI VANHENEMISPÄIVÄN JÄLKEEN, VAIKKA ASIAKAS EI KÄYTTÄISI PALVELUA.

Jos alla ei esitetä palvelun kuvausta tai tarjoustietoja, kysy tämän palvelun saatavuutta paikalliselta Dell-palveluiden myyntiedustajalta.



Liite A

Basic Deployment Service (Peruskäyttöönottopalvelu)

Ship Box Label

Palvelun yleiskuvaus

Ship Box Label -palvelu tarjoaa asiakkaalle keinon lisätä järjestelmän lähetyslaatikkoon mukautettuja tietoja sisältävän tulostetun merkinnän. Tämän palvelun avulla asiakas voi mukauttaa Ship Box Label -etiketin niin, että se vastaa asiakkaan tarpeita mahdollisimman hyvin.

Ship Box Label -etikettien mukautettavissa olevat komponentit voivat muuttua, mutta ne voivat sisältää asiakkaan omistamia tietoja tai asiakkaan tilauksen tietoja, jotka ovat tavallisesti saatavilla Dellin tukitietojärjestelmästä (eli kiintolevyn koko, RAM, suoritin, mallinumero, asiakkaan ostomääräyksen numero, lähetyspäivä, resurssinumero, palvelutunnus).

Palvelun toiminta

Kunkin mukautetun Ship Box Label -palvelun prosessi on seuraava:

- Asiakas valitsee kiinteän vaihtoehdon, joka sisältää ennalta valitun Ship Box Label -etiketintilauksen tekemisen aikana, tai
- Asiakas valitsee kentät ja asetteluvaihtoehdot saatavilla olevista vaihtoehdoista TechDirectin kautta tai työskentelee Engagement Managerin kanssa dokumentoidakseen ja tallentaakseen asiakkaan tekniset vaatimukset teknisten tietojen asiakirjaan.
- Asiakas vahvistaa tietojen tarkkuuden ja vaatimukset tarkistamalla ja hyväksymällä ne TechDirectissä.

Asiakkaan velvollisuudet

Asiakas:

- toimittaa Ship Box Label -etikettiin lisättävät asiakastiedot
- hyväksyy mallin ennen sen lähettämistä tuotantoon.

Palvelun edellytykset

- Etiketin luonti, tulostus ja/tai kiinnittäminen.
- Etiketin kiinnittäminen laatikon ulkopinnalle Dellin määritysten mukaan (esim. järjestelmä, oheislaitteet). Etiketeissä on ehkä käytettävä useita kieliä (kansainvälisiä kirjasinsarjoja).
- Kaikki pakkausetiketit kiinnitetään samaan kohtaan kuhunkin pakettiin koosta riippumatta. Se sijoitetaan suurimman kyljen päälle. Tämä on voimassa kautta maailman, paitsi jos jonkin maan/alueen edellytykset ovat tämän kanssa ristiriidassa.

Ship Box Label -palveluun eivät kuulu seuraavat:

- muut kuin tässä palveluliitteessä erikseen mainitut toimet.



Resurssien merkintä

Tietokoneeseen kiinnitetään merkintä, johon on painettu tietokonetta koskevat tiedot, kuten palvelutunnus, mallinumero jne. Asiakkaat, jotka valitsevat kiinteän vaihtoehdon tilauksen tekemisen aikana, saavat Dellin ennalta valitseman omaisuuslapun. Seuraavat omaisuuslaput ovat kaikkien muiden asiakkaiden käytettävissä:

- Järjestelmätason tuki
- MAC-osoitteet
- Järjestelmän tiedot ja MAC-osoite
- Tilauksen tiedot
- Konfiguroitava tunniste – rajoitetun kokoinen tunniste, jonka kenttävaihtoehdot ovat asiakkaan määritettävissä
- Muita valmiiksi konfiguroituja tunnisteita voi olla saatavilla, ja Engagement Manager voi kertoa niiden saatavuudesta.

BIOS-asetukset

BIOSin mukauttaminen

BIOSin mukauttaminen on kätevä ja tehokas tapa, jolla asiakas voi mukauttaa Dellin vakio-BIOSin uusissa tuetuissa tuotteissa niitä valmistettaessa. Asiakkaat, jotka valitsevat kiinteän vaihtoehdon tilauksen tekemisen aikana, voivat saada Dellin esivalitsemat BIOS-asetukset. Muita asiakkaita koskevat seuraavat menettelyt, vastuut, vaatimukset ja rajoitukset.

Palvelukäytännöt ja Dellin velvollisuudet

Kunkin BIOSin mukautuspalveluita sisältävän käyttöönoton prosessi on seuraava:

- Asiakas valitsee käytettävissä olevat BIOS-asetukset TechDirectin kautta tai työskentelee Engagement Managerin kanssa dokumentoidakseen ja tallentaakseen asiakkaan tekniset vaatimukset teknisten tietojen asiakirjaan.
- Asiakas vahvistaa tietojen tarkkuuden ja vaatimukset tarkistamalla ja hyväksymällä ne TechDirectissä.
- Dell laatii komentosarjan, jolla mukautetaan BIOSin tehdasasetukset.
- BIOSin mukautusprosessi testataan valmistusprosessin aikana.

Asiakkaan velvollisuudet

- Testaa ja tarkistaa, että pyydyt BIOS-mukautukset toimivat asiakkaan vaatimusten mukaisesti tuetussa tuotteessa. **DELL EI OLE KORVAUSVELVOLLINEN TIETOJEN TAI OHJELMIEN MENETYKSESTÄ TAI PALAUTTAMISESTA LIITTYEN MUKAUTETTUIHIN BIOS-ASETUKSIIN.**
- Toimittaa kaiken Dellin kohtuuden puitteissa pyytämän avun vientilisenssien hankkimisessa, jotta Dell voi toimittaa palvelut

Palvelun edellytykset

- Kaikki BIOS-mukautusasetukset eivät ole saatavilla kaikkiin tuettuihin tuotteisiin. Asiakkaan tulisi kysyä Engagement Managerilta tai Dellin myyntiosastolta tietyille järjestelmätyypille tarjolla olevista asetuksista. Käytettävissä olevat BIOS-asetukset voidaan lukea järjestelmätyypin mukaan TechDirect-itsepalveluportaaliassa.



Ei sisälly BIOS-asetuspalveluun:

- Kolmannen osapuolen ohjelmistosovellusten toimitus ja lisensointi
- Sellaisten laitteistojen ja ohjelmistojen asennus, jotka eivät liity BIOSin mukautuspalveluun
- Mukautettujen BIOS-asetusten laatiminen Dellin BIOS-vakioasetusten ulkopuolelta;
- Vianmääritys ja tekninen tuki asiakkaan levykuvalle, joka sisältää mukautetut BIOS-asetukset;
- Asiakaskohtaisen sovelluksen tai laitteen yhteensopivuuden testaaminen asiakkaan levykuvan ja mukautettujen BIOS-asetusten kanssa;
- muut kuin tässä palveluliitteessä erikseen mainitut toimet

Resurssien raportointi

Vakioresurssien raportointipalvelu laatii ennalta määritetyn raportin, kattaen järjestelmän ja tilauksen tiedot.

Tämä raportti toimitetaan asiakkaalle kerran päivässä Microsoft Excel -laskentataulukkona (.XLS).

Raportit toimitetaan sähköpostitse tai ne voidaan ladata TechDirect-portaalista.

Resurssiraportti sisältää seuraavat kentät: tilinumero, resurssimerkintä (jos soveltuu), kotelon kuvaus, kotelon tyyli, yrityksen nimi, tietokoneen nimi, CPU, toimitusosoite 1, toimitusosoite 2, toimitusosoite 3, toimituskunta, toimitusosavaltio, toimituspostinumero, toimitusmaa, asiakkaan nimi, asiakkaan numero, Dell-huoltomerkki, pikahuoltokoodi, kiintolevyn koko, asennettu käyttöjärjestelmä, MAC-osoite 1, MAC-osoite 2, MAC-osoite 3, valmistuspäivä, muisti, malli, tilausnumero, ostomääräyksen numero (jos saatavilla), tilauspäivä, lähetyspäivä, kauttakulun MAC-osoite, suorittimen nopeus, toimituspäivä ja takuun kesto 3 vuotta, takuun kesto 4 vuotta tai takuun kesto 5 vuotta.

Add On for Imaging Services

Tämä palvelu ("levykuvapalvelu") sallii asiakkaan toimittaa Dellille käyttöjärjestelmänsä liittyvät ohjelmistosovellukset ja asetukset ("levykuva"). Dell lataa sitten asiakkaan levykuvan tuettuihin tuotteisiin. Asiakas voi vaihtoehtoisesti valita Dellin ylläpitämän Ready Image -levykuvan. Ready Image -levykuva koostuu asiakkaan valitsemasta Windows 10:n versiosta [tai soveltuvasta uudemmasta versiosta], tilattuun järjestelmään liittyvistä ohjaimista sekä mahdollisesti muutostiedostoista. Versiosaatavuus on rajoitettu uusiin versioihin ja muuttuu ajan myötä, jotta uusimpia turvallisuus- ja toiminnallisuuspäivityksiä voidaan lisätä.

Asiakas täyttää, validoi ja tarkistaa soveltuvin osin vienti- ja levykuvavaatimukset lähettämällä asiakkaan tekniset tiedot Dellin levykuvan teknisten tietojen lähetys sivun kautta Dell TechDirect -portaalissa tai teknisten tietojen asiakirjalla tietyissä paikoissa, jos Dell sitä edellyttää. Asiakas navigoi TechDirect-itsepalveluportaalissa Dellin levykuvan teknisten tietojen sivulle, missä asiakkaan on annettava seuraavat:

- Asiakkaan maantieteelliset tiedot ja
- Levykuvan vaatimukset (kuten käyttöjärjestelmän tiedot, lisenssitiedot jne.)

Asiakkaat, jotka eivät halua käyttää Ready Image -levykuva.

Kun asiakas on antanut nämä tiedot, asiakas pääsee Dell TechDirect -portaalien tiedoston siirto sovellukseen lähettääkseen asiakkaan levykuvan. Asiakkaan on kaapattava levykuva WIM-tiedostomuotoon Microsoftin "Deployment Image Servicing and Management" -työkalulla (DISM.exe). DISM voidaan ladata Microsoftin Windows Assessment and Deployment Kit (Windows ADK) -pakkauksella. Vaihtoehtoisesti asiakas voi lähettää SCCM:llä tai MDT:llä luodun ISO-tiedoston. Dell olettaa, että levykuvan koko on alle 20 Gt, ja yli 20 Gt:n kokoiset levykuvat saattavat vaatia lisä- tai vaihtoehtoisia palveluita, jotka ovat hankittavissa lisämaksusta.



Tiettyjen ominaisuuksien käyttö voi edellyttää, että asiakas luo levykuvan käyttämällä Dell ImageAssistia. Dell lataa sitten asiakkaan levykuvan tuettuihin tuotteisiin. Dell ImageAssistilla asiakas voi koota yksittäisen eri alustoilla toimivan levykuvan, joka toimii tuetuissa tuotteissa. Asiakas tallentaa asiakkaan levykuvan käyttämällä ImageAssist-työkäluä. Tallennettuaan asiakkaan levykuvan ImageAssistissa asiakas lähettää levykuvan Dell TechDirect -portaalin tiedostonsiirto-ovelluksella. Dell olettaa, että levykuvan koko on alle 20 Gt, ja yli 20 Gt:n kokoiset levykuvat saattavat vaatia lisä- tai vaihtoehtoisia palveluita, jotka ovat hankittavissa lisämaksusta.

Asiakas varmistaa, että kukin levykuva sisältää kaikki vaaditut ohjaimet ja että tuetussa tuotteessa ei ole tukemattomia laitteistoja laitehallintatyökäluissa, jos tämä soveltuu. Tämän lisäksi asiakas luo, testaa ja tarkistaa, että levykuva toimii asiakkaan tarpeiden mukaisesti tuetuissa tuotteissa. Dell ei ole vastuussa mistään ongelmista, jotka aiheutuvat asiakkaan ohjelmistosta tai muusta levykuvan sisällöstä, mukaan lukien mm. mahdolliset yhteensopimattomat sovellusversiot, laitehallintaristiriidat ja tietoturvaongelmat, jotka syntyvät Dellin suoritettua levykuvapalvelut. Levykuvapalvelun suorituskykyongelmat, joita asiakas ei käsittele ennen levykuvapalvelun suorittamista (esim. testaamalla ja tarkistamalla levykuvan), saattavat toistua kaikissa Dellin asiakkaalle lähettämässä tuetuissa tuotteissa, ja asiakas vapauttaa Dellin kaikesta korvausvelvollisuudesta ja vastuusta tuottaa uusi levykuva, korjata, tukea tai muutoin käsitellä ongelmia, jotka johtuvat siitä, että ei ole huomattu tällaisia yhteensopimattomia sovellusversioita, laitehallintaristiriitoja tai muita suorituskykyongelmia. Lisäksi, Dell ei vastaa ongelmista, jotka liittyvät asiakkaan ohjelmiston toimintaan asiakkaan ympäristössä. Asiakkaan on säilytettävä kopio tällaisesta levykuvasta.

ASIAKAS YMMÄRTÄÄ JA HYVÄKSYY, ETTÄ LEVYKUVAPALVELUN LUONTEEN VUOKSI LEVYKUVAN LÄHETYS TYÖKÄLU (JA IMAGEASSIST-TYÖKÄLU, JOS SOVELLETTAVISSA), JOLLA LEVYKUVAPALVELU TOTEUTETAAN, TARJOTAAN "SELLAISENAAN" JA ETTÄ DELL EI MYÖNNÄ MITÄÄN TAKUUTA ASIAKKAAN LEVYKUVILLE TAI YHTEENSOPIVUUDELLE MINKÄÄN YMPÄRISTÖN KANSSA. ASIAKAS ON VASTUUSSA LEVYKUVIEN VALIDOINNISTA JA TESTAUKSESTA. DELL EI HYVÄKSY KORVAUSVELVOLLISUUTTA MENETETYISTÄ ASIAKKAAN TIEDOISTA, MUKAAN LUKIEN LÄHETETYT SOVELLUKSET, TIEDOSTOT, LEVYKUVAT JA KÄYTTÖJÄRJESTELMÄN ASETUKSET, JOTKA SAATTAVAT KADOTA TYÖKÄLUSSA. ASIAKKAAN VELVOLLISUUS ON VARMUUSKOPIOIDA KAIKKI TIEDOT JA OHJELMISTOT ENNEN SEN LÄHETTÄMISTÄ TYÖKÄLUUN, JA ASIAKKAAN VELVOLLISUUS ON TALLENTAA LEVYKUVANSA.

Viive asiakkaan teknisten tietojen, vientisäädösten mukaisuustietojen tai levykuvan lähettämisessä, mikä näistä soveltuukaan, viivästyttää Dellin kykyä suorittaa levykuvapalveluita ja sitä, että asiakas saa tuetut tuotteet. Tilaus saatetaan peruuttaa, jos asiakkaan teknisiä tietoja, vientisäädösten mukaisuustietoja tai levykuvaa (soveltuvin osin) ei saada asiakkaalta Dellin ilmoittaman ajan sisällä.

Asiakkaan muut kuin levykuvapalveluja koskevat velvollisuudet

- Asiakas antaa Dellille pääsyn ja käyttöoikeuden tietoihin, dataan ja sisäisiin resursseihin siinä määrin kuin se on kohtuullisesti välttämätöntä levykuvapalvelun toimittamiselle.
- Asiakas antaa Dellille paikalliset valvojan oikeudet, jotka vaaditaan levykuvapalvelun suorittamiseen, ja varmistaa, että toimialueen kirjautumistiedot toimivat.
- Asiakas toimittaa kaikki käyttäjätunnukset, salasanat, toimialueen tiedot ja henkilökohtaiset asetukset, jotka levykuvapalvelun suorittaminen kullekin loppukäyttäjälle edellyttää.
- Jos Dell kohtaa ongelmia ladatessaan asiakkaan toimittamia ohjelmistoja, asiakas ottaa yhteyttä asianmukaisesti kyseisen sovelluksen tukiresursseihin voidakseen suorittaa asennuksen loppuun.

Jos asiakas hankkii Add-On Application Installation (Sovellusten asennus -lisäpalvelu) -laajennuksen, Dell auttaa asiakasta asentamaan korkeintaan kolme (3) tiettyä ohjelmistosovellusta tai muokkaa käyttöjärjestelmän valittuja asetuksia uusien tuettujen Dell-järjestelmien asennuksen yhteydessä. Sovellusten asennus suoritetaan paikan päällä uusien resurssien käyttöönoton yhteydessä.



Dell Imaging -lisäosa ei sisällä seuraavia

- Levykuvien lisäpalveluita ei ole saatavilla Thin Client -laitteille

Dell Provisioning -palvelujen lisäpalvelut

Tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden esiladata järjestelmän hallintatiedostot (jos niitä hallinnoidaan Workspace ONEn kautta) Dellin tehtaalla, mikä vähentää toimitukseen kuluvaa aikaa asiakkaan luona.

Palvelun yleiskuvaus

Dell Provisioning (Dellin toimituspalvelu) auttaa asiakasta määrittämään puhtaan Windows™ 10 -käyttöjärjestelmän [tai soveltuvan uudemman version] käyttämällä kolmannen osapuolen toimitusohjelmistoja ja lähettämällä toimituspaketin, jota asiakkaan toimittaman sisällön asentaminen Dellin tavallisen valmistusprosessin osana edellyttää. Kolmannen osapuolen toimitusohjelmisto tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden rekisteröidä resursseja automaattisesti menetelmällä, jolla sovellukset, päivitykset ja käytännöt kootaan yksittäiseksi toimituspaketiksi (PPKG). Tämän lisäksi se tarjoaa asiakkaalle tehdaspohjaisen toimitusprosessin edellyttämät osat, minkä avulla voidaan minimoida käyttäjiä koskevat käyttökatkokset ja välttää suuren tietoliikennemäärän tarve käyttäjän sijainnissa.

Tämän tarjouksen myötä järjestelmät voidaan kuljettaa suoraan asiakkaan käyttäjälle ja yksikkö voidaan rekisteröidä automaattisesti asiakkaan kolmannen osapuolen ohjelmistovuokrausratkaisuun, jolloin järjestelmä voidaan toimittaa asiakkaan ympäristöön.

Dellin ProDeploy-palvelujen prosessit vahvistavat ja testaavat asiakkaan toimituspakettitiedoston ja lataavat sen valmistusprosessien yhteydessä, jolloin asiakkaan sisältö voidaan ottaa käyttöön asiakkaan tuetuissa Dell-järjestelmissä valmistuksen yhteydessä.

Palvelukäytännöt ja Dellin velvollisuudet

Kukin Dell Provisioning -osan sisältävä ProDeploy-palvelutilaus noudattaa seuraavanlaista prosessia:

Projektin alku

- Engagement Manager tekee asiakkaan kanssa yhteistyötä asiakkaan teknisten vaatimusten dokumentoimiseksi ja kirjaamiseksi Dell TechDirect -portaalin kautta.
- Asiakas vahvistaa tietojen tarkkuuden ja vaatimukset tarkistamalla ja hyväksymällä ne Dell TechDirect -portaalissa.
- Asiakas tarkistaa, hyväksyy ja palauttaa vientisäädösten noudattamislomakkeen Dellille ja vahvistaa, että Dell voi viedä asiakkaan lähettämän toimituspaketin sen maan ulkopuolelle, missä toimituspaketti luovutettiin Dellille. Vientitodistus vaaditaan ProDeploy-projektin alussa.
- Asiakkaan täytyy lähettää toimituspaketti Dellille. Toimituspaketti lähetetään Dellille käyttämällä Dell TechDirect -portaalin tiedostonsiirto-ovellusta.

Projektin laatiminen

- ProDeploy-palvelusuunnittelija laatii soveltuvin osin ProDeploy-projektin, jotta asiakkaan toimituspaketti ja valittu Windows 10 -käyttöjärjestelmävaihtoehto (kuten kuvattu yllä) voidaan ladata tehtaalla ja jotta voidaan suorittaa muut asiakkaan mahdollisesti pyytämät ProDeploy-palvelujen mukautukset.



- Toimituspaketti vahvistetaan ja testataan Dellin valmistusprosessien yhteydessä. Näin varmistetaan, että asiakkaan toimituspaketti latautuu asianmukaisesti järjestelmän valmistuksen yhteydessä.

Projektin päätös

- Tehtaan valmistusprosessi varmistaa, että asiakkaan toimituspaketti on asennettu siinä muodossa, jossa se toimitettiin Dellille.
- Tilausten toimittaminen aloitetaan.

Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaan täytyy suorittaa seuraavat toimenpiteet ennen kunkin toimituspaketin lähettämistä Dellille:

- Asiakkaan täytyy säilyttää kopio toimituspaketista sekä kaikista asiakkaan tiedoista tai ohjelmista, joita käytettiin toimituspaketin tekemisessä ja lähettämässä. **DELL EI OLE VELVOLLINEN KORVAAMAAN MINKÄÄN TOIMITUSPAKETIN TAI TUETUN LAITTEISTOYMPÄRISTÖN TIETOJEN TAI OHJELMIEN MENETYSTÄ TAI PALAUTTAMISTA.**
- Asiakkaan on käytettävä kolmannen osapuolen toimituskonsolia toimituspaketin luomiseen ja testaamiseen sekä sen vahvistamiseen, että toimituspaketti toimii hankittavissa tuetuissa laitteistoympäristöissä asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Dell ei ole vastuussa kolmannen osapuolen toimituskonsolin saatavuudesta tai toiminnasta, ja asiakkaan kolmannen osapuolen toimituskonsolia koskevat velvollisuudet ja oikeudet määritellään erillisessä, kyseisen konsolin julkaisijan kanssa tehtävässä sopimuksessa.
- Asiakkaan täytyy varmistaa, että kukin toimituspaketti sisältää kaikki tarvittavat sovellukset ja käytännöt.
- Asiakkaan täytyy varmistaa, että toimituspaketti ei sisällä henkilötietoja.
- Asiakkaan täytyy soveltuvin osin täydentää vaatimukset, tarkistaa niiden tarkkuus ja vahvistaa ne hyväksymällä teknisten tietojen asiakirja ja palauttamalla se Dellille.
- Asiakkaan on varmistettava, että asiakkaalla on hallussaan asianmukainen, käytettävän kolmannen osapuolen toimitusohjelmiston julkaisijalta hankittu lisenssi, joka sallii palvelujen ja kolmannen osapuolen toimituskonsolin ja -ohjelmiston käytön.
- Asiakkaan täytyy varmistaa, että kaikki toimituspaketin sisältämät ohjelmistot on lisensoitu.
- Asiakkaan täytyy varmistaa, että konsoli on määritetty järjestelmien automaattista rekisteröintiä varten.
- Asiakkaan täytyy lähettää toimituspaketti Dellille. Toimituspaketti lähetetään Dellille käyttämällä tiedostonsiirtosovellusta.

Palvelun edellytykset

- Toimituspaketti täytyy luoda käyttämällä kolmannen osapuolen toimituskonsolia. Tässä prosessissa ei saa käyttää muita työkaluja.
- ProDeploy-palvelun Dell Provisioning -osa on saatavilla vain tiettyjen, Dellin valitsevien kolmannen osapuolen käyttöjärjestelmien yhteydessä. Tietoja tuetuista käyttöjärjestelmistä tai versiosta on saatavilla Engagement Managerilta.
- Toimituspaketin käyttömahdollisuus tuetuissa laitteistoympäristöissä on vahvistettava kutakin hankittavaa kokoonpanoa varten. Jos asiakkaalla ei ole kyseistä tuettua laitteistoympäristöä tai kokoonpanoa, asiakkaan täytyy hankkia kehitysjärjestelmä käytettävän toimituspaketin luontia ja testausta varten.



Dell Provisioning ei sisällä seuraavia:

- toimituspaketin sisältämien kolmannen osapuolien ohjelmistojen, käyttöjärjestelmien ja muiden elementtien toimittaminen ja lisensointi
- sellaisten laitteiden ja ohjelmistojen fyysinen asennus, jotka eivät liity Dell Provisioning -osaan
- toimituspaketin luominen
- toimituspaketin luomiseen liittyvä vianmääritys ja tekninen tuki
- toimituspaketin ja asiakaskohtaisten sovellusten ja laitteistojen yhteensopivuuden testaus
- muut kuin tässä palveluliitteessä erikseen mainitut toimet.
- ThinClient-laitteiden toimitus



Liite B

ProDeploy-palvelu

Levykuvaratkaisut

Staatinn levykuva ("levy kuvapalvelu") sallii asiakkaan toimittaa Dellille käyttöjärjestelmäänsä liittyvät ohjelmistosovellukset ja asetukset ("levykuva"). Dell lataa sitten asiakkaan levykuvan tuettuihin tuotteisiin. Asiakas voi vaihtoehtoisesti valita Dellin ylläpitämän Ready Image -levykuvan. Ready Image -levykuva koostuu asiakkaan valitsemasta Windows 10:n versiosta [tai soveltuvasta uudemmas ta versiosta], tilattuun järjestelmään liittyvistä ohjaimista sekä mahdollisesti muutostiedoista. Versio saatavuus on rajoitettu uusiin versioihin ja muuttuu ajan myötä, jotta uusimpia turvallisuus- ja toiminnallisuus päivityksiä voidaan lisätä.

Asiakas täyttää, validoi ja tarkistaa soveltuvin osin vienti- ja levy kuvavaatimukset lähettämällä asiakkaan tekniset tiedot Dellin levykuvan teknisten tietojen lähetyssivun kautta Dell TechDirect -portaalissa tai teknisten tietojen asiakirjalla tietyissä paikoissa, jos Dell sitä edellyttää. Asiakas navigoi TechDirect-portaalissa Dellin levykuvan teknisten tietojen sivulle, missä asiakkaan on annettava seuraavat:

- Asiakkaan maantieteelliset tiedot ja
- Levykuvan vaatimukset (kuten käyttöjärjestelmän tiedot, lisenssitiedot jne.)

Asiakkaat, jotka eivät halua käyttää Ready Image -levy kuvaa.

Kun asiakas on antanut nämä tiedot, asiakas pääsee Dell TechDirect -portaalin tiedoston siirto sovellukseen lähettääkseen asiakkaan levykuvan. Asiakkaan on kaapattava levykuva WIM-tiedostomuotoon Microsoftin "Deployment Image Servicing and Management" -työkalulla (DISM.exe). DISM voidaan ladata Microsoftin Windows Assessment and Deployment Kit (Windows ADK) -pakkauksella. Vaihtoehtoisesti asiakas voi lähettää SCCM:llä tai MDT:llä luodun ISO-tiedoston. Dell olettaa, että levykuvan koko on alle 20 Gt, ja yli 20 Gt:n kokoiset levykuvat saattavat vaatia lisä- tai vaihtoehtoisia palveluita, jotka ovat hankittavissa lisämaksusta.

Tiettyjen ominaisuuksien käyttö voi edellyttää, että asiakas luo levykuvan käyttämällä Dell ImageAssistia. Dell lataa sitten asiakkaan levykuvan tuettuihin tuotteisiin. Dell ImageAssistilla asiakas voi koota yksittäisen eri alustoilla toimivan levykuvan, joka toimii tuetuissa tuotteissa. Asiakas tallentaa asiakkaan levykuvan käyttämällä ImageAssist-työkalua. Tallennettuaan asiakkaan levykuvan ImageAssistissa asiakas lähettää levykuvan Dell TechDirect -portaalin tiedoston siirto sovelluksella. Dell olettaa, että levykuvan koko on alle 20 Gt, ja yli 20 Gt:n kokoiset levykuvat saattavat vaatia lisä- tai vaihtoehtoisia palveluita, jotka ovat hankittavissa lisämaksusta.

Asiakas varmistaa, että kukin levykuva sisältää kaikki vaaditut ohjaimet ja että tuetussa tuotteessa ei ole tukemattomia laitteistoja laitehallintatyökalussa, jos tämä soveltuu. Tämän lisäksi asiakas luo, testaa ja tarkistaa, että levykuva toimii asiakkaan tarpeiden mukaisesti tuetuissa tuotteissa. Dell ei ole vastuussa mistään ongelmista, jotka aiheutuvat asiakkaan ohjelmistosta tai muusta levykuvan sisällöstä, mukaan lukien mm. mahdolliset yhteensopimattomat sovellusversiot, laitehallintaristiriidat ja tietoturvaongelmat, jotka syntyvät Dellin suoritettua levy kuvapalvelut. Levy kuvapalvelun suorituskykyongelmat, joita asiakas ei käsittele ennen levy kuvapalvelun suorittamista (esim. testaamalla ja tarkistamalla levykuvan), saattavat toistua kaikissa Dellin asiakkaalle lähettämässä tuetuissa tuotteissa, ja asiakas vapauttaa Dellin kaikesta korvausvelvollisuudesta ja vastuusta tuottaa uusi levykuva, korjata, tukea tai muutoin käsitellä ongelmia, jotka johtuvat siitä, että ei ole huomattu tällaisia yhteensopimattomia sovellusversioita, laitehallintaristiriitoja tai muita suorituskykyongelmia. Lisäksi, Dell ei vastaa ongelmista, jotka liittyvät asiakkaan ohjelmiston toimintaan asiakkaan ympäristössä. Asiakkaan on säilytettävä kopio tällaisesta levy kuvasta.



ASIAKAS YMMÄRTÄÄ JA HYVÄKSYY, ETTÄ LEVYKUVAPALVELUN LUONTEEN VUOKSI LEVYKUVAN LÄHETYS TYÖKALU (JA IMAGEASSIST-TYÖKALU, JOS SOVELLETTAVISSA), JOLLA LEVYKUVAPALVELU TOTEUTETAAN, TARJOTAAN ”SELLAISENAAN” JA ETTÄ DELL EI MYÖNNÄ MITÄÄN TAKUUTA ASIAKKAAN LEVYKUVILLE TAI YHTEENSOPIVUUDELLE MINKÄÄN YMPÄRISTÖN KANSSA. ASIAKAS ON VASTUUSSA LEVYKUVIEN VALIDOINNISTA JA TESTAUKSESTA. DELL EI HYVÄKSY KORVAUSVELVOLLISUUTTA MENETETYISTÄ ASIAKKAAN TIEDOISTA, MUKAAN LUKIEN LÄHETETYT SOVELLUKSET, TIEDOSTOT, LEVYKUVAT JA KÄYTTÖJÄRJESTELMÄN ASETUKSET, JOTKA SAATTAVAT KADOTA TYÖKALUSSA. ASIAKKAAN VELVOLLISUUS ON VARMUUSKOPIOIDA KAIKKI TIEDOT JA OHJELMISTOT ENNEN SEN LÄHETTÄMISTÄ TYÖKALUUN, JA ASIAKKAAN VELVOLLISUUS ON TALLENTA LEVYKUVANSA.

Viive asiakkaan teknisten tietojen, vientisäädösten mukaisuustietojen tai levykuvan lähettämisessä, mikä näistä soveltuukaan, viivästyttää Dellin kykyä suorittaa levykuvapalveluita ja sitä, että asiakas saa tuetut tuotteet. Tilaus saatetaan peruuttaa, jos asiakkaan teknisiä tietoja, vientisäädösten mukaisuustietoja tai levykuvaa (soveltuvin osin) ei saada asiakkaalta Dellin ilmoittaman ajan sisällä.

Asiakkaan muut kuin levykuvapalveluja koskevat velvollisuudet

- Asiakas antaa Dellille pääsyn ja käyttöoikeuden tietoihin, dataan ja sisäisiin resursseihin siinä määrin kuin se on kohtuullisesti välttämätöntä levykuvapalvelun toimittamiselle.
- Asiakas antaa Dellille paikalliset valvojan oikeudet, jotka vaaditaan levykuvapalvelun suorittamiseen, ja varmistaa, että toimialueen kirjautumistiedot toimivat.
- Asiakas toimittaa kaikki käyttäjätunnukset, salasanat, toimialueen tiedot ja henkilökohtaiset asetukset, jotka levykuvapalvelun suorittaminen kullekin loppukäyttäjälle edellyttää.
- Jos Dell kohtaa ongelmia ladatessaan asiakkaan toimittamia ohjelmistoja, asiakas ottaa yhteyttä asianmukaisiin kyseisen sovelluksen tukiresursseihin voidakseen suorittaa asennuksen loppuun.

Toimitus Workspace ONEn avulla

Tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden esiladata järjestelmän hallintatiedostot Dellin tehtaalla, mikä vähentää toimitukseen kuluvaa aikaa asiakkaan luona.

Palvelun yleiskuvaus

Dell Provisioning (Dellin toimituspalvelu) auttaa asiakasta määrittämään puhtaan Windows™ 10 -käyttöjärjestelmän [tai soveltuvan uudemman version] käyttämällä kolmannen osapuolen toimitusohjelmistoja ja lähettämällä toimituspaketin jota asiakkaan toimittaman sisällön asentaminen Dellin tavallisen valmistusprosessin osana edellyttää. Kolmannen osapuolen toimitusohjelmisto tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden rekisteröidä resursseja automaattisesti menetelmällä, jolla sovellukset, päivitykset ja käytännöt kootaan yksittäiseksi toimituspaketiksi (PPKG). Tämän lisäksi se tarjoaa asiakkaalle tehdaspohjaisen toimitusprosessin edellyttämät osat, minkä avulla voidaan minimoida käyttäjiä koskevat käyttökatkokset ja välttää suuren tietoliikennemäärän tarve käyttäjän sijainnissa.

Tämän tarjouksen myötä järjestelmät voidaan kuljettaa suoraan asiakkaan käyttäjälle ja yksikkö voidaan rekisteröidä automaattisesti asiakkaan kolmannen osapuolen ohjelmistovuokrausratkaisuun, jolloin järjestelmä voidaan toimittaa asiakkaan ympäristöön.

Dellin ProDeploy-prosessit vahvistavat ja testaavat asiakkaan toimituspakettitiedoston ja lataavat sen valmistusprosessien yhteydessä, jolloin asiakkaan sisältö voidaan ottaa käyttöön asiakkaan tuetuissa Dell-järjestelmissä valmistuksen yhteydessä.



Palvelukäytännöt ja Dellin velvollisuudet

Kukin Provisioning-osan sisältävä ProDeploy-projekti noudattaa seuraavanlaista prosessia:

Projektin alku

- ProDeploy Engagement Manager tekee asiakkaan kanssa yhteistyötä asiakkaan teknisten vaatimusten dokumentoimiseksi ja kirjaamiseksi Dell TechDirect -portaalin kautta.
- Asiakas vahvistaa tietojen tarkkuuden ja vaatimukset tarkistamalla ja hyväksymällä projektin Dell TechDirect -portaalissa.
- Asiakas tarkistaa, hyväksyy ja palauttaa vientisäädösten noudattamislomakkeen Dellille ja vahvistaa, että Dell voi viedä asiakkaan lähettämän toimituspaketin sen maan ulkopuolelle, missä toimituspaketti luovutettiin Dellille. Vientitodistus vaaditaan ProDeploy-projektin alussa.
- Asiakkaan täytyy lähettää toimituspaketti Dellille. Toimituspaketti lähetetään Dellille käyttämällä tiedostonsiirto-sovellusta.

Projektin laatiminen

- ProDeploy-suunnittelija laatii soveltuvin osin ProDeploy-projektin, jotta asiakkaan toimituspaketti ja valittu Windows Pro -käyttöjärjestelmävaihtoehto (kuten kuvattu yllä) voidaan ladata tehtaalla ja jotta voidaan suorittaa muut asiakkaan mahdollisesti pyytämät käyttöjärjestelmän mukautukset.
- Toimituspaketti vahvistetaan ja testataan Dellin valmistusprosessien yhteydessä. Näin varmistetaan, että asiakkaan toimituspaketti latautuu asianmukaisesti järjestelmän valmistuksen yhteydessä.

Projektin päätös

- Tehtaan valmistusprosessi varmistaa, että asiakkaan toimituspaketti on asennettu siinä muodossa, jossa se toimitettiin Dellille.
- Tilausten toimittaminen aloitetaan.

Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaan täytyy suorittaa seuraavat toimenpiteet ennen kunkin toimituspaketin lähettämistä Dellille:

- Asiakkaan täytyy säilyttää kopio toimituspaketista sekä kaikista asiakkaan tiedoista tai ohjelmista, joita käytettiin toimituspaketin tekemisessä ja lähettämässä. **DELL EI OLE VELVOLLINEN KORVAAMAAN MINKÄÄN TOIMITUSPAKETIN TAI TUETUN LAITTEISTOYMPÄRISTÖN TIETOJEN TAI OHJELMIEN MENETYSTÄ TAI PALAUTTAMISTA.**
- Asiakkaan on käytettävä kolmannen osapuolen toimituskonsolia toimituspaketin luomiseen ja testaamiseen sekä sen vahvistamiseen, että toimituspaketti toimii hankittavissa tuetuissa laitteistoympäristöissä asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Dell ei ole vastuussa kolmannen osapuolen toimituskonsolin saatavuudesta tai toiminnasta, ja asiakkaan kolmannen osapuolen toimituskonsolia koskevat velvollisuudet ja oikeudet määritellään erillisessä, kyseisen konsolin julkaisijan kanssa tehtävässä sopimuksessa.
- Asiakkaan täytyy varmistaa, että kukin toimituspaketti sisältää kaikki tarvittavat sovellukset ja käytännöt.
- Asiakkaan täytyy varmistaa, että toimituspaketti ei sisällä henkilötietoja.
- Asiakkaan täytyy soveltuvin osin täydentää tiedot sekä vahvistaa niiden tarkkuus ja vaatimukset hyväksymällä projekti Dell TechDirect -portaalissa.



- Asiakkaan on varmistettava, että asiakkaalla on hallussaan asianmukainen, käytettävän kolmannen osapuolen toimitusohjelmiston julkaisijalta hankittu lisenssi, joka sallii palvelujen ja kolmannen osapuolen toimituskonsolin ja -ohjelmiston käytön.
- Asiakkaan täytyy varmistaa, että kaikki toimituspaketin sisältämät ohjelmistot on lisensoitu.
- Asiakkaan täytyy varmistaa, että konsoli on määritetty järjestelmien automaattista rekisteröintiä varten.
- Asiakkaan täytyy lähettää toimituspaketti Dellille. Toimituspaketti lähetetään Dellille käyttämällä tiedostonsiirtosovellusta.

Palvelun edellytykset

- Toimituspaketti täytyy luoda käyttämällä kolmannen osapuolen toimituskonsolia. Tässä prosessissa ei saa käyttää muita työkaluja.
- Dell Provisioning -osa on saatavilla vain tiettyjen, Dellin valitsemien kolmannen osapuolen käyttöjärjestelmien yhteydessä. Tietoja tuetuista käyttöjärjestelmistä tai versiosta on saatavilla Engagement Managerilta.
- Toimituspaketin käyttömahdollisuus tuetuissa laitteistoympäristöissä on vahvistettava kutakin hankittavaa kokoonpanoa varten. Jos asiakkaalla ei ole kyseistä tuettua laitteistoympäristöä tai kokoonpanoa, asiakkaan täytyy hankkia kehitysjärjestelmä käytettävän toimituspaketin luontia ja testausta varten.

Dell Provisioning ei sisällä seuraavia:

- toimituspaketin sisältämien kolmannen osapuolien ohjelmistojen, käyttöjärjestelmien ja muiden elementtien toimittaminen ja lisensointi
- sellaisten laitteiden ja ohjelmistojen fyysinen asennus, jotka eivät liity määrittämissä palvelun toimitusosaan
- toimituspaketin luominen
- toimituspaketin luomiseen liittyvä vianmääritys ja tekninen tuki
- toimituspaketin ja asiakaskohtaisten sovellusten ja laitteistojen yhteensopivuuden testaus
- muut kuin tässä palveluliitteessä erikseen mainitut toimet.
- Ei saatavilla ThinClient-laitteille

Etäasennus

Tämä palveluvaihtoehto ("etäasennuspalvelu" tai "etäasennuspalvelut") mahdollistaa uuden Dellin tukeman tuotteen etäasennuksen ja tarvittaessa ohjeet olemassa olevan paikallisen tietokoneen käytöstä poistamiseksi tämän palvelun kuvauksen mukaisesti.



Etäasennuspalvelun ominaisuudet

Käyttöönottosuunnitelma

Käyttöönottosuunnitelma sisältää soveltuvin osin seuraavat:

- Loppukäyttäjien valmius
- Loppukäyttäjän käyttöönottosuunnitelma
- Ohjeet tuettujen tuotteiden etäkonfiguroinnille ja -asennukselle.
- Ohjeet vanhan laitteen käytöstäpoistoon

Käyttöönottosuunnitelma luodaan Dellin ja asiakkaan välille ennen aikataulun mukaista tuettujen tuotteiden asennusta. Asiakas ilmoittaa Dellille asianmukaisesti kaikista ristiriidoista, jotta suunnitelma voidaan lyödä lukkoon ennen palveluiden aloittamista. Tämä palvelu on asiakkaan käytettävissä 24x7-perusteella edellyttäen, että Asiakas noudattaa kaikkia tämän palvelukuvauksen ehtoja ja että Asiakas ja Dell ovat sopineet asiasta keskenään käyttöönottosuunnitelmaan liittyvien keskustelujen ja muiden käyttöönottoa edeltävien toimien päätteeksi.

Dellin velvollisuudet

- Dell pyytää loppukäyttäjää valitsemaan tietyn päivämäärän ja kellonajan, jotta käyttöönotolle voidaan laatia aikataulu.
- Dell lähettää sähköpostitse muistutuksia loppukäyttäjää koskevasta käyttöönotosta käyttöönottosuunnitelman mukaisesti.
- Dell päivittää kunkin loppukäyttäjän aikataulun (suunnitellun asennuksen päivä ja aika mukaan luettuna) tämän esittämien uudelleenajoituspyyntöjen perusteella.
- Dell koordinoi etäteknikkojen kanssa etäkäyttöönototapahtuman aikataulun mukaista järjestämistä
- Dell toimittaa luettelon loppukäyttäjistä, jotka eivät ole vahvistaneet tapaamistaan vaaditulla tavalla asiakkaalle nimetylle yhteyshenkilölle.

Asiakkaan velvollisuudet

- Asiakkaan on nimettävä vähintään yksi yhteyshenkilö, joka toimii asiakkaan nimettynä yhteyshenkilönä käyttöönottoaikataulun osalta.
- Asiakkaan on annettava Dellin pyytämässä muodossa loppukäyttäjien yhteystiedot, kuten heidän nimensä, puhelinnumerosa, sähköpostiosoitteensa ja muut mahdollisesti tarvittavat tiedot.
- Asiakkaan on ilmoitettava loppukäyttäjilleen, että Dellin edustajat ottavat yhteyttä aikatauluttaakseen heidän käyttöönottonsa, ennen kuin Dell yrittää aikatauluttaa asennukset.
- Asiakkaan on tarjottava Dellille mahdollisuus kommunikoida loppukäyttäjien kanssa ilman sähköpostin estosuodattimia.
- Asiakkaan nimeämän vastuuhenkilön on ilmoitettava kaikista aikataulun uudelleenjärjestelypyynnöistä Dellille.
- Asiakkaan on tehtävä yhteistyötä Dellin kanssa koordinoidakseen asennusta kenen tahansa loppukäyttäjän kanssa, joka ei vastaa Dellin yrityksiin aikatauluttaa asennusta.
- Kun käyttöönotto ja loppukäyttäjän aikataulu on vahvistettu, asiakas on vastuussa loppukäyttäjän käytettävyyden varmistamisesta tai vaihtoehdoisen loppukäyttäjän määrittämisestä, jos aikataulun mukainen loppukäyttäjä ei ole käytettävissä.



Lisäehdot

- Loppukäyttäjän aikataulu katsotaan vahvistetuksi kaksi arkipäivää ennen suunniteltua käyttöönoton aloituspäivää
- Alle 24 tuntia etukäteen esitetyistä uudelleen aikatauluttamista koskevista pyynnöistä voidaan periä muutoshallinnan mukainen maksu, jos Dell ei pysty sisällyttämään muutosta käyttöönottosuunnitelmaan.
- Lisämaksuja voidaan veloittaa kaikista loppukäyttäjistä, jotka eivät ole käytettävissä aikataulun mukaisena asennusajankohtana.
- Asiakas voi pyytää loppukäyttäjien priorisoimista.
- Dell pidättää oikeuden muuttaa aikataulua ilmoittamalla siitä asiakkaalle.
- Jos asiakas päättää täydentää ja hallinnoida loppukäyttäjän aikataulua itse Dellin suostumuksella, hän on täysin vastuussa aikataulun luomisesta, muutoksenhallinnasta ja viestinnästä sekä siitä, että loppukäyttäjän noudattaa sitä. Dellin on tarkistettava ja hyväksyttävä aikataulu.

Dellin velvollisuudet etäkäyttöönototapahtumassa

Antaa ohjeita ja avustaa tarvittaessa loppukäyttäjää etäyhteyden välityksellä tuetun tuotteen vaatimien vaiheiden läpikäynnissä. Dell antaa loppukäyttäjälle ohjeet koskien seuraavia:

- Pura uusi tuettu tuote lähetyslaatikoista ja tarkista osat vahinkojen varalta.
- Järjestele tuetun tuotteen komponentit ja oheislaitteet (esim. näppäimistö, virtalähteet ja hiiret).
- Kytke asiakkaan toimittamat ja sertifioimat verkon kytkentäkaapelit uuteen tuettuun tuotteeseen.
- Kytke kaikki virtajohdot virtalähteeseen.
- Kytke verkon kytkentäkaapelit nykyisiin asiakkaan sertifioimiin verkkoliitännöihin.
- Käynnistä uusi tuettu tuote ja tarkista langaton tai fyysinen verkkoyhteys asiakkaan verkkoon kytkettyjen laitteiden osalta.
- Muodosta langaton tai fyysinen verkkoyhteys.
- Kytke ja määritä fyysisesti liitettävät oheislaitteet tuettuun tuotteeseen tai tuetun tuotteen telakointiasemaan.

Etäkäyttöönottovaiheiden suorittaminen

- Kirjautu uuteen tuettuun tuotteeseen asiakkaan toimittamalla käyttäjätunnuksella ja salasanalla tai asiakkaan antamien yhteysohjeiden mukaisesti.
- Muodosta etäyhteys, joka mahdollistaa etäasennuksen aloittamisen.
- Suorita toimialueeseen liittymisen perustoiminnot Windowsin käyttöliittymän kautta
- Tietokoneet voidaan pyynnöstä liittää oletusarvoiseen Computers (Tietokoneet) -säiliöön Active Directoryssa
- Määritä IP-osoitteet tarvittaessa.
- Yhdistä verkkotulostimet kuhunkin uuteen tuettuun tuotteeseen.
- Tarvittaessa Dell lataa asiakkaan toimittamat ohjaimet ja tulostaa testisivun tai suorittaa sovitun yksinkertaisen toimintatestin. Esimerkiksi: kahden näytön kytkeminen tuettuun tuotteeseen tai kyseisen tuotteen telakointiasemaan.
- Siirrä asetukset vanhasta laitteesta uuteen.
- Suorita etähyväksyntätestaus osana käyttöönottosuunnitelmaa.

Soveltuvien osien ohjeita ja auta loppukäyttäjää vanhan laitteen asennuksen poistossa ja käytöstäpoistoon liittyvien vaiheiden suorittamisessa.



Palvelun edellytykset

Palvelun suorittaminen edellyttää seuraavia:

- Luotettava, nopea Internet-yhteys laitteen asennussijainnissa
- Loppukäyttäjän hyväksytyt etäyhteyden

Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaalla on seuraavat yksinomaiset velvollisuudet:

- Työskentelee Dellin kanssa luodaksesi tai toimittaaksesi aikataulutiedot kaikista Palveluun tarvittavista resursseista.
- Nimeää toimipaikan koordinaattorin kullekin asiakkaan toimipaikalle tarpeen mukaan.
- Toimittaa palveluun tarvittavat työohjeet ja tekniset tiedot.
- Ennen etäkäyttöönottoa luo toimialueilin ja tietokoneobjektit (tarvittaessa ennen tietokoneen liittämistä toimialueeseen) AD:ssä toimialueeseen liittymisen mahdollistamiseksi ennen aikataulun mukaista käyttöönottopäivää.
- Tarjoaa etäteknikoiden käyttöön toimialueilin tunnukset, joilla on tarvittavat käyttöoikeudet tietokoneen liittämiseksi oletusarvoiseen Computers (Tietokoneet) -säilöön Active Directoryssa.
- Tarjoaa pääsyn Internetiin ja verkkoon siinä määrin kuin palvelun tarjoaminen sitä edellyttää.
- Toimittaa palvelutoimipaikan hyväksynnän toimipaikan valmistuessa.
- Toimittaa Dellille palvelun edellyttämät paikalliset järjestelmänvalvojan oikeudet.
- Asiakas pitää vanhan järjestelmän saatavilla ja toimintakunnossa vanhaan järjestelmään kohdistuvien palveluiden suorittamista varten.

Lisäehdot

- Dell suosittelee vahvasti käyttöönoton pilottihankkeita, jotta työohjeet voidaan vahvistaa ja mahdolliset ongelmat tunnistaa.
- Asiakkaat voivat mukauttaa vakio-ohjeita tai antaa omat ohjeensa, joissa määritellään asiakkaan haluamat etätoimet. Mukautetut ohjeet ja vastaavat toimet rajoitetaan 45 minuuttiin tehokasta etäaikaan laitetta kohden. Dell arvioi ennen käyttöönoton alkua ja itse käyttöönoton kuluessa, kuinka kauan näiden toimien suorittamiseen tarvitaan aikaa. Jos Dell havaitsee, että etätoimiin tarvittu aika on yli 45 minuuttia, Dell pyrkii yhteistyössä asiakkaan kanssa muokkaamaan ohjeita siten, että etäaika on alle 45 minuuttia, tai arvioi ylimääräisen ajan aiheuttamat lisäkustannuksen muutostenhallintaprosessin avulla.
- Jos laitteen etäasennus epäonnistuu, koska asiakas tai loppukäyttäjä ei noudata tätä palvelun kuvausta, Dell ei ole velvollinen tarjoamaan etäasennuspalvelua tällaiselle laitteelle.
- Ajan siirtäminen ja peruutus. KUN TÄLLE PALVELULLE ON MÄÄRITELTY AJANKOHTA, SITÄ KOSKEVAT MUUTOKSET ON TEHTÄVÄ VIIMEISTÄÄN KAHDEKSAN (8) KALENTERIPÄIVÄÄ ENNEN SUUNNITELMAN MUKAISTA PÄIVÄMÄÄRÄÄ. JOS ASIAKAS SIIRTÄÄ TÄMÄN PALVELUN AIKAA TAI PERUU SEN ENINTÄÄN SEITSEMÄN (7) PÄIVÄN SISÄLLÄ SOVITUSTA PÄIVÄSTÄ, SIITÄ SAATTAÄ KOITUA AJANSIIRTO- TAI PERUUTUSMAKSU. Asiakas hyväksyy erillisen laskutuksen kaikista ajansiirtomaksuista. ASIAKAS HYVÄKSYY, ETTÄ PALVELUAIKATAULUN MUUTTAMINEN VAHVISTETAAN VÄHINTÄÄN KAHDEKSAN (8) PÄIVÄÄ ENNEN PALVELUN ALOITTAMISTA. Mahdolliset lisämaksut arvioidaan muutostenhallintaprosessin avulla.



Palveluun ei kuulu

- Tiedonsiirtopalvelut
- Ohjelmistojen asennus- ja määrittäminen
- Kaikki toiminnot, joissa Dellin edustajan on oltava paikalla asiakkaan luona
- Järjestelmien kuljettaminen paikasta toiseen ja muun tyyppiset logistiikkapalvelut
- Vanhojen yksiköitten poistaminen paikalta ja/tai kierrätys
- Active Directoryn tiettyihin organisaatioyksiköihin ei liitytä, vaan tietokoneet liitetään oletusarvoiseen Computers (Tietokoneet) -säilöön
- Muokattuja komentosarjoja toimialueeseen liittymiseksi ei tarjota tai suoriteta
- Windowsin oman toimialueisiin liittymisen virheille ei tarjota vianmäärittystä
- Active Directorya ei oteta käyttöön tai määritetä
- Useamman kuin kahden näytön etäasennus
- Näytön etäasennus telineeseen ja/tai näytön telineen asentaminen
- Laitteiden asennus pinnoille tai oheislaitteiden asennus, johon tarvitaan työkaluja tai useiden teknikoiden yhteistyötä
- Puhelin ensisijaisena yhteydenottotapana loppuasiakkaaseen, mutta puhelinta voidaan käyttää yhteyden ottamiseen tiettyihin loppuasiakkaisiin Dellin harkinnan mukaan
- Etäaikataulutusrasurssit, asennusteknikot eivät ole vastuussa aikataulujen ylläpitämisestä tai päivittämisestä
- Muut kuin tässä palveluliitteessä erikseen mainitut toimet

Asennus paikan päällä

Tämä palveluvaihtoehto kattaa Dellin uuden tuetun tuotteen määrittämisen paikan päällä ja olemassa olevan paikallisen tietokoneen poistamisen ("paikan päällä tapahtuva asennuspalvelu" tai "paikan päällä tapahtuvat asennuspalvelut"), kuten tässä palvelun kuvauksessa tarkemmin määritellään.

Toimipaikkatutkimus

Asiakas on täysin vastuussa tärkeiden sivusto- ja aikataulutietojen keräämisestä kunkin asiakkaan käyttöönottopaikan osalta ja sen varmistamisesta, että kaikki nämä tärkeät tiedot toimitetaan Dellille ennen paikallisten palvelujen alkamista. Dell toimittaa tiedot palveluntarjoajalle osana käyttöönottosuunnitelmaa.

Käyttöönottosuunnitelma ja aikataulu

Käyttöönottosuunnitelma sisältää soveltuvin osin seuraavat:

- Toimipaikkatutkimus ja valmius
- Käyttöönottoaikataulu
- Työohjeet tuettujen tuotteiden konfiguroinnille ja asennukselle paikan päällä.

Asiakas jakelee käyttöönottoaikataulun loppukäyttäjille ennen aikataulun mukaista tuettujen tuotteiden asennusta. Asiakas ilmoittaa Dellille asianmukaisesti kaikista ristiriidoista, jotta aikataulu voidaan lyödä lukkoon ennen aikataulun mukaista asennuspäivää. Tämä palvelu on asiakkaan käytettävissä 24x7-perusteella edellyttäen, että Asiakas noudattaa kaikkia tämän palvelukuvauksen ehtoja ja että Asiakas ja Dell ovat sopineet asiasta keskenään käyttöönottoaikatauluun liittyvien keskustelujen ja muiden käyttöönottoa edeltävien toimien päätteeksi.



Paikan päällä tapahtuvan asennuspalvelun ominaisuudet

Tuetun tuotteen asennus: CPU-laitteet (pöytätietokoneet ja kannettavat tietokoneet) ja näyttö

- Pura uusi tuettu tuote lähetykselaatikoista ja tarkista osat vahinkojen varalta.
- Siirrä uusi laitteisto keskitetystä paikasta loppukäyttäjän työpisteeseen.
- Järjestele tuetun tuotteen komponentit ja oheislaitteet (esim. näppäimistöt, virtalähteet ja hiiret) käyttöönottoa varten.
- Kytke asiakkaan toimittamat ja sertifioimat verkon kytkentäkaapelit uuteen tuettuun tuotteeseen.
- Kytke kaikki virtajohtot virtalähteeseen.
- Kytke verkon kytkentäkaapelit nykyisiin asiakkaan sertifioimiin verkkoliitäntöihin.
- Käynnistä uusi tuettu tuote ja tarkista asiakkaan verkkoon kytkettyjen laitteiden verkkoyhteys.
- Suorita toimialueeseen liittymisen perustoiminnot Windowsin käyttöliittymän kautta
- Tietokoneet voidaan pyynnöstä liittää oletusarvoiseen Computers (Tietokoneet) -säilöön Active Directoryssa
- Kirjautu uuteen tuettuun tuotteeseen asiakkaan toimittamalla käyttäjätunnuksella ja salasanalla.
- Määritä IP-osoitteet tarvittaessa.
- Yhdistä verkkotulostimet kuhunkin uuteen tuettuun tuotteeseen.
- Kytke ja määritä fyysisesti liitettävät oheislaitteet tuettuun tuotteeseen tai tuetun tuotteen telakointiasemaan. Tarvittaessa Dell lataa asiakkaan toimittamat ohjaimet ja tulostaa testisivun tai suorittaa sovitun yksinkertaisen toimintatestin. Esimerkiksi: kahden näytön kytkeminen tuettuun tuotteeseen tai kyseisen tuotteen telakointiasemaan.

Vanhojen laitteiden asennusten poisto (suoritin ja näytöt)

- Irrota laitteistokomponentit, verkkokaapeli ja virtajohto asiakkaan järjestelmästä, joka vaihdetaan tuettuun tuotteeseen ("vanhat laitteet").
- Pakkaa vanhan laitteen osat laatikkoihin käyttämällä uusien tuettujen tuotteitten pakkausmateriaaleja tai muita asiakkaan toimittamia materiaaleja.
- Siirrä vanha laite asiakkaan määrittämälle, käyttöönottorakennuksessa sijaitsevalle säilytysalueelle.
- Siirrä kaikki laatikot, pakkausmateriaalit ja roskat jätealueelle siinä rakennuksessa, missä käyttöönottopalvelut toimitetaan, ja siivoa asennusalue asianmukaisesti, jotta se palaa alkuperäiseen tilaansa.

Palvelun edellytykset

Palvelun suorittaminen edellyttää seuraavia:

- Kaikki tilauksen järjestelmät aikataulutetaan yhteen yhdeksi tapahtumaksi. Tavallisesti enintään 10 yksikön tilaukset aikataulutetaan samalle ajalle/samalle päivälle.
- Useiden laitteiden asennusten aikana teknikko asentaa samanaikaisesti mahdollisimman monta laitetta.
- Paikan päällä tapahtuva asennus rajoittuu paikkoihin, joihin on helppo päästä ajoneuvolla käyttämättä erikoistyökaluja tai -laitteita.
- Vanhojen yksiköitten purkaminen vaatii uuden asiakaslaitteen samanaikaista asennusta.
- Uusien tuettujen tuotteiden on sijaittava samassa rakennuksessa kuin mihin ne asennetaan.



Palveluun ei kuulu

- Tiedonsiirtopalvelut
- Kuluttajien kotona tapahtuvat asennukset
- Ohjelmistojen asennus- ja määrittäminen
- Järjestelmien kuljettaminen paikasta toiseen ja muun tyyppiset logistiikkapalvelut
- Vanhojen yksiköitten poistaminen paikalta ja/tai kierrätys
- Active Directoryn tiettyihin organisaatioyksiköihin ei liitytä, vaan tietokoneet liitetään oletusarvoiseen Computers (Tietokoneet) -säilöön
- Muokattuja komentosarjoja toimialueeseen liittymiseksi ei tarjota tai suoriteta
- Windowsin oman toimialueisiin liittymisen virheille ei tarjota vianmäärittystä
- Active Directorya ei oteta käyttöön tai määritetä
- Useamman kuin kahden näytön asennus
- Näytön asentaminen telineeseen ja/tai näytön telineen asentaminen
- Laitteiden asennus pinnoille tai oheislaitteiden asennus, johon tarvitaan työkaluja tai useiden teknikoiden yhteistyötä
- Muut kuin tässä palveluliitteessä erikseen mainitut toimet

Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaalla on seuraavat yksinomaiset velvollisuudet:

- Luoda ja toimittaa kaikkien palveluun tarvittavien resurssien aikataulutiedot, loppukäyttäjän asennusaikataulu mukaan luettuna
- Nimetä toimipaikan koordinaattori kullekin asiakkaan toimipaikalle
- Toimittaa palvelun edellyttämät vaatimukset (kuten osoitteet ja mahdolliset asennusajat aikataulua varten) ja tekniset tiedot toimipaikkatutkimuksella
- Varmistaa, että kaikki tarpeelliset asiakkaan resurssit ovat käytettävissä paikan päällä tapahtuvan asennuksen ajan, mukaan lukien tekniset yhteyshenkilöt
- Valmistella kaikki työalueet ja loppukäyttäjien työpöydät paikan päällä tapahtuvaa asennusta varten ennen palvelun aikataulun mukaista alkua, mukaan lukien pääsy järjestelmiin, ulkoiset oheislaitteet, virta ja verkkoyhteydet
- Luoda toimialuetili ja tietokoneobjektit (tarvittaessa ennen laitteen liittämistä toimialueeseen) AD:ssä toimialueeseen liittymisen mahdollistamiseksi ennen teknikoiden saapumista kohteeseen ja aikataulun mukaista käyttöönottopäivää
- Tarjota paikalle saapuvien teknikoiden käyttöön toimialuetilin tunnukset, joilla on tarvittavat käyttöoikeudet tietokoneen liittämiseksi oletusarvoiseen Computers (Tietokoneet) -säilöön Active Directoryssa
- Järjestää pääsy asiakkaan tiloihin ja järjestelmiin palvelun vaatimusten mukaisesti, mukaan lukien mm. turvallinen ja riittävä pysäköintipaikka ja vaaditut avaimet ja kortit
- Järjestää turvallinen työympäristö ja kohtuullinen toimistotila
- Lisäksi paikan päällä tapahtuvan asennuksen tapahtuessa asuinrakennuksessa paikalla on oltava aikuinen koko palvelun suorittamisen ajan
- Toimittaa palvelutoimipaikan hyväksyntä toimipaikan valmistuessa
- Toimittaa Dellille palvelun edellyttämät paikalliset valvojan oikeudet
- Asiakas pitää vanhan järjestelmän saatavilla ja toimintakunnossa vanhaan järjestelmään kohdistuvien palveluiden suorittamista varten.



Lisäehdot

- Asiakkaat voivat mukauttaa vakio-ohjeita tai antaa omat ohjeensa, joissa määritellään asiakkaan haluamat paikan päällä suoritettavat toimet. Mukautetut ohjeet ja vastaavat toimet rajoitetaan 45 minuuttiin tehokasta työaikaa tietokonetta kohden. Dell arvioi ennen käyttöönoton alkua ja itse käyttöönoton kuluessa, kuinka kauan näiden toimien suorittamiseen tarvitaan aikaa. Jos Dell havaitsee, että paikan päällä suoritettaviin toimiin tarvittu aika on yli 45 minuuttia, Dell pyrkii yhteistyössä asiakkaan kanssa muokkaamaan ohjeita siten, että tehokas työaika on alle 45 minuuttia, tai arvioi ylimääräisen ajan aiheuttamat lisäkustannuksen muutostenhallintaprosessin avulla.
- Asiakkaan aiheuttamat viiveet, jotka estävät paikan päällä tapahtuvan asennuspalvelun suorittamisen ennen teknikon saapumista tai hänen ollessaan paikalla, voivat aiheuttaa lisäkustannuksia. Paikan päällä oleville teknikoille esitetyt lisätoimia koskevat pyynnöt voivat aiheuttaa lisäkustannuksia.
- Turvallisuussyistä Dell ei kytke USB-laitteita/ulkoisia tallennuslaitteita asiakkaan ympäristöön. Jos Dellin käyttämän tiedonsiirtotyökalun asennusohjelman käyttö sitä edellyttää, asiakkaan on järjestettävä USB-laite/ulkoisen tallennuslaite. Lisämaksut veloitetaan muutoksenhallintaprosessin kautta, jos ne katsotaan perustelluiksi.
- Asiakkaan tiloissa olevilla Dellin teknikoilla on käytössä luottamuksellinen vakuutus (Confidentiality of Insurance, COI) tai vakuutustodistus (Memorandum of Insurance, MOI)
- Dell pidättää oikeuden ehdottaa vaihtoehtoja ratkaisua asiakkaan tiloissa toimivien teknikoiden käyttöön ja/tai veloittaa lisämaksuja muutoksenhallintaprosessin kautta, jos käyttöönotto koostuu yli 500 yksilöllisestä osoitteesta.
- Ei saatavilla Thin Client -laitteille

Sovellusten asennuslaajennus

Jos asiakas hankkii Add-On Application Installation (Sovellusten asennus -lisäpalvelu) -laajennuksen, Dell auttaa asiakasta asentamaan korkeintaan kolme (3) tiettyä ohjelmistosovellusta tai muokkaa käyttöjärjestelmän valittuja asetuksia uusien tuettujen Dell-järjestelmien asennuksen yhteydessä. Sovellusten asennus suoritetaan paikan päällä uusien resurssien käyttöönoton yhteydessä.

Projektin alku

Soveltuvien osien Dell tekee asiakkaan kanssa yhteistyötä asiakkaan teknisten vaatimusten dokumentoimiseksi ja kirjaamiseksi TechDirect-portaalin kautta. Soveltuvien osien asiakas vahvistaa tietojen tarkkuuden ja vaatimukset tarkistamalla ja hyväksymällä ne TechDirect-portaalissa.

Projektin päätös

Asiakassovellukset asennetaan asiakkaan toimittamien manuaalisten komentosarjojen, USB-laitteiden tai CD-/DVD-levyjen kautta.

Ohjelmistojen asennus asiakkaan teknisten vaatimusten mukaisesti epäonnistuu kolme kertaa.

Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaalla on seuraavat velvollisuudet:

- Toimittaa komentosarjan, USB-laitteen tai CD-/DVD-levyn, joka tarvitaan sovelluksen asentamiseen.
- Määrittää ohjelmistosovelluksen ja käyttöjärjestelmän asetukset, testaa ne ja tarkistaa, että ne toimivat hankittavissa tuetuissa laitteistoympäristöissä asiakkaan tarpeiden mukaisesti.
- Soveltuvien osien täydentää tiedot sekä vahvistaa niiden tarkkuuden ja vaatimukset tarkistamalla ja hyväksymällä tiedot TechDirect-portaalissa.



- Varmistaa, että Dellin teknikit saavat kaikki tarvittavat lisenssit, riittävän määrän asennusvälineitä ja asennusohjeet saapuessaan paikalle.
- Varmistaa, että asiakkaalla on kaikki tarvittavat lisenssit ja käyttöoikeudet asennettavaan ohjelmistoon – Dell ei varmista vaatimustenmukaisuutta.
- Varmistaa, että Dell voi käyttää Asiakkaan verkkoa Palveluiden tarjoamiseen, jos sovellusten asennus sitä edellyttää.
- Varmistaa, että tietokoneella on käytettävissä standardinmukainen Ethernet 100MB T base -kytketty aliverkko ja 5–10 Mt/s:n siirtonopeus sovellusten lataamista varten.
- Pöytäkoneet ja kannettavat tietokoneet on liitetty lähiverkkoon ja niistä on muodostettu Internet-yhteys Internet Explorer 5.0:n tai uudemman avulla.
- Varmistaa vakaan verkkoinfrastruktuurin kaikissa asiakkaan toimipisteissä.

Palvelun rajoitukset

Pöytätietokoneen / kannettavan tietokoneen käyttöjärjestelmä on Microsoft Windows XP, Vista, Windows 7, Windows 8 tai Windows 10 [tai soveltuva uudempi versio]

Käyttöjärjestelmä on esiladattu tai valmiiksi asennettu.

Dell ei ota vastuuta asennuksen tai asennusprosessin virheistä.

Hankittava ProDeploy- tai ProDeploy Plus -palvelun yhteydessä.

Sovellukset on toimitettava paikan päällä tapahtuvien asennuspalveluiden yhteydessä, eikä käyttämättä jäänyttä sovelluksen asennusta hyvitetä tai makseta takaisin tai voida siirtää muille.

Ei saatavilla Thin Client -laitteille

Valinnainen asennuspakkausten poistolaajennus

Jos asiakas hankkii Add-On Offsite Packaging Removal -palvelun, Dell poistaa käyttöönotettavien järjestelmien ja oheislaitteiden pakkaukset ja materiaalit. Tämä ei kata korvattavien järjestelmien ("vanhat järjestelmät") poistamista. Palvelu on toimitettava paikan päällä tapahtuvien asennuspalveluiden yhteydessä.

Laajennus loppukäyttäjän aikataulutusta varten

Jos asiakas ostaa lisäosan loppukäyttäjän aikataulutusta varten, Dell auttaa asiakasta uuden laitteen saavien henkilöiden (loppukäyttäjät) ja paikan päällä olevan, asennuspalvelusta vastaavan teknikon välisessä koordinoinnissa.

Dellin velvollisuudet

- Dell laatii kullekin loppukäyttäjälle suunnitellun asennuksen päivä- ja paikkakohtaisen aikataulun, joka perustuu sovittuun käyttöönottosuunnitelmaan ja sisällytetään siihen.
- Dell ilmoittaa kullekin loppukäyttäjälle sähköpostitse heidän suunnitellun päivänsä ja lähettää myös muistutuksia tulevasta käyttöönotosta käyttöönottosuunnitelman mukaan.
- Dell päivittää kunkin loppukäyttäjän aikataulun, suunnitellun asennuksen päivä ja paikka mukaan luettuna, tämän uudelleenajoituspyyntöjen perusteella.
- Dell sopii paikan päällä olevien teknikkojen kanssa tapaamisesta suunniteltuna asennuspäivänä
- Dell toimittaa luettelon loppukäyttäjistä, jotka eivät ole vahvistaneet tapaamistaan vaaditulla tavalla asiakkaalle nimetylle yhteyshenkilölle.



Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaalla on seuraavat velvollisuudet:

- Asiakkaan on nimettävä vähintään yksi yhteyshenkilö, joka toimii asiakkaan nimettynä yhteyshenkilönä käyttöönottoaikataulun osalta ja mieluiten paikan päällä.
- Loppukäyttäjän on annettava toimitetussa Excel-mallissa loppukäyttäjien yhteystiedot, kuten heidän nimensä, puhelinnumeronsa ja sähköpostiosoitteensa.
- Asiakkaan on ilmoitettava loppukäyttäjilleen, että Dellin edustajat ottavat yhteyttä aikatauluttaakseen heidän käyttöönottonsa, ennen kuin Dell yrittää aikatauluttaa asennukset.
- Asiakkaan nimittämän päällikön on ilmoitettava kaikki hänelle esitetyt uudelleen aikatauluttamista koskevat pyynnöt Dellille.
- Asiakkaan on tehtävä yhteistyötä Dellin kanssa koordinoidakseen asennusta kenen tahansa loppukäyttäjän kanssa, joka ei vastaa Dellin yrityksiin aikatauluttaa asennusta.
- Kun käyttöönotto ja loppukäyttäjän aikataulu on vahvistettu, asiakas on vastuussa loppukäyttäjän käytettävyyden varmistamisesta tai vaihtoehdoisen loppukäyttäjän määrittämisestä, jos aikataulun mukainen loppukäyttäjä ei ole käytettävissä.

Lisäehdot

- Loppukäyttäjän aikataulu katsotaan vahvistetuksi 8 päivää ennen aikataulun mukaista päivää.
- Alle 7 päivää etukäteen esitetyistä uudelleen aikatauluttamista koskevista pyynnöistä voidaan periä maksu, jos Dell ei pysty sisällyttämään muutosta käyttöönottosuunnitelmaan.
- Alle 5 päivää etukäteen esitettyjä uudelleen aikatauluttamista koskevia pyyntöjä ei välttämättä oteta huomioon.
- Lisämaksuja voidaan veloittaa kaikista loppukäyttäjistä, jotka eivät ole käytettävissä aikataulun mukaisena asennuspäivänään.
- Asiakas voi pyytää loppukäyttäjien priorisoimista.
- Kun aikataulu on vahvistettu, tarvittavat suunnittelemattomat käynnit tai muutokset käyttöönottosuunnitelmat voivat johtaa ylimääräisiin maksuihin asiakkaalle.
- Dellin teknikit pyrkivät kaikin tavoin noudattamaan ilmoitettua aikataulua. Dell kuitenkin varaa oikeuden muuttaa aikataulua, jos siihen on odottamattomia syitä.
- Ei saatavilla Thin Client -laitteille

Palveluun ei kuulu

- loppukäyttäjän aikatauluttaminen tietylle kellonajalle
- Puhelin ensisijaisena yhteydenottotapana loppuasiakkaaseen, mutta puhelinta voidaan käyttää yhteyden ottamiseen tiettyihin loppuasiakkaisiin Dellin harkinnan mukaan
- paikalliset aikataulutusrerurssit, asennusteknikot eivät ole vastuussa aikataulujen ylläpitämisestä tai päivittämisestä
- muut kuin tässä palveluliitteessä erikseen mainitut toimet.



Liite C

ProDeploy Plus -palvelu

Connected Configuration

Palvelun yleiskuvaus

Dell Connected Configuration -palvelun avulla voit sijoittaa asiakkaan järjestelmänhallintaohjelmiston esiintymän ("asiakkaan käyttöönottoratkaisu") Dellin tiloihin suojatun Internet-yhteyden kautta. Asiakas saa suoran pääsyn joko virtuaalisesti tai fyysisesti isännöityyn ympäristöön Dellin tiloissa, johon asiakas voi tallentaa asiakkaan käyttöönottoratkaisun ja jossa sitä voidaan myös ylläpitää. Asiakas voi myös tehdä Dellin tiloissa määritystoimia, joita muutoin voisi tehdä vain järjestelmän ollessa asiakkaalla, yhdistettynä asiakkaan verkkoon.

Palvelukäytännöt ja Dellin velvollisuudet

Connected Configuration -palvelu toimii yhdessä muiden tuettujen tämän palvelukuvauksen palvelujen kanssa. Asiakkaan käyttöönottoratkaisua isännöidään Dellin konfigurointikeskuksessa ja se liitetään asiakkaan verkkoon suojatun tunnelin kautta. Suojattu yhteys tarjotaan yhdyskäytävänä asiakkaan ympäristön ja Dellin/toimittajan tuotantoympäristön välillä enimmäiskaistanleveydellä 5 megatavua/sekunnissa. Asiakas voi käyttää suojattua tunnelia muiden käyttöönottoasetusten tarkempaan mukautukseen, mukaan lukien mm. salaus ja muut suojaus- ja käyttöoikeusominaisuudet, roolipohjainen hallinnointi, Active Directoryjen paikannus ja muut verkon, tietokannan ja suojausominaisuuksien määritykset. Käyttöönottoprosessi rajoittuu enintään neljän (4) tunnin käsittelyaikaan ja kymmenen (10) minuutin tekniseen tukeen automatisoidun tehtävän käynnistämässä ja suorittamisessa määritettyä laitetta kohden. Tilauksen toteuttamiskapasiteetti lasketaan asiakkaan ennustetun yksikkömäärän ja asiakkaan käyttöönottoratkaisun perusteella, sellaisena kuin se on määritelty yhteistyössä Dellin kanssa määrittelyprosessin aikana. Tämä sisältää keskimääräisen yksikkökohtaisen käyttöönottoajan ja samanaikaisesti käyttöön otettavien yksiköiden enimmäismäärän.

Käyttöönottoratkaisu voidaan muodostaa käyttäen asiakkaan fyysistä laitteistoa tai virtuaalikonetta. Fyysisen laitteistoratkaisun avulla asiakas voi toimittaa käyttöönottoratkaisunsa ja siihen liittyvän, asiakkaan omistaman laitteiston integroitavaksi Dellin määrityskeskuksiin. Virtuaalikoneratkaisun avulla asiakas voi luoda virtuaalisen kiintolevyn (VHD) käyttöönottoympäristöstään ja toimittaa sen Dellille ladattavaksi Dellin suunnittelemaan ja ylläpitämään isännöinti-infrastruktuuriin.

Asiakkaan tilaukset lähetetään Dellin myyntiprosessin kautta, ja ne kulkevat Dellin tavallisen valmistusprosessin kautta. Asiakkaan valitsemat tuetut lisäpalvelut tapahtuvat tuotantoprosessin yhteydessä ja ovat Connected Configuration -palvelun ulkopuolella.

Asiakkaan täytyy puolustaa Dellia, korvata tälle kustannukset ja vapauttaa tämä vastuusta kaikissa vaatimuksissa tai toimissa, jotka ilmenevät minkä tahansa asiakkaan suunnasta ja jotka koskevat suojattua yhteyttä ja Connected Configuration -palvelua käyttävien tuettujen Dell-järjestelmien kokoonpanoa, tai mitä tahansa asiakkaan ehtojen ja velvollisuuksien noudattamatta jättämistä sellaisena kuin ne on kirjoitettu tähän palvelukuvaukseen. Asiakas vahvistaa ja hyväksyy täten, että Dellillä on valtuudet ryhtyä kaikkiin kohtuullisiin toimenpiteisiin suojatakseen fyysisiä resursseja ja muita Dellin ja/tai kolmannen osapuolen IT-ympäristön piirteitä, joihin asiakkaan Dellin tai kyseisten kolmansien osapuolien fyysisiin resursseihin tai IT-ympäristöihin päästävä turvallisuusuhka voi vaikuttaa.



Lisäehdot

Palvelu voidaan tuottaa muuallakin kuin siinä maassa, jossa asiakas ja/tai Dell sijaitsee. Dell voi ajoittain Dellin ja asiakkaan välisen sopimuksen ehtojen mukaisesti vaihtaa palvelun tuottamispaikkaa ja/tai palvelun tuottavaa osapuolta. Dell on kuitenkin vastuussa asiakkaalle toimitetusta palvelusta. Jos jokin Dellin ja asiakkaan tekemä volumetrinen oletus mistä tahansa Connected Configuration -palveluun kuuluvan projektin laajuudesta on selvästi palvelun suorittamiseen tarvittavien vakiintuneiden vaatimusten ulkopuolella (mukaan lukien asiakkaan ennustamat yksikkömäärät, keskimääräinen yksikkökohtainen käyttöönottoaika, samanaikaisesti asiakkaan käyttöönottoratkaisulla käyttöön otettavien yksiköiden enimmäismäärä ja/tai lisäaikaa edellyttävät konfigurointitekijät), Dell saattaa tarkistaa hinnoitteluaan ja toteuttamiskapasiteettiaan tällaisten muutosten mukaisesti.

Asiakas vahvistaa ja hyväksyy, että asiakas on tietojen haltija ja tietojen maastaviejä sellaisille tiedoille, jotka sisältyvät mihinkään fyysisiin laitteistoihin, aseisiin, isännöityihin virtuaalikoneisiin tai muihin komponentteihin, jotka asiakas on toimittanut Dellille ("asiakkaan käyttöönottoratkaisu"), asiakkaan palveluiden yhteydessä käyttämälle järjestelmänhallintaohjelmistolle ("asiakkaan ohjelmisto") ja asiakkaan sisällölle (määritellään alla) siten kuin tiedot määritellään kussakin maassa, Euroopan unioni (EU) mukaan lukien, ja Dell on asiakkaan puolesta toimiva tietojen käsittelijä suorittaessaan palveluita. Asiakas vahvistaa ja hyväksyy, että asiakas on vastuussa soveltuviin tietosuojalakien noudattamisesta kussakin maassa tietojen haltijana ja tietojen maastaviejänä, ja että Dell on vastuussa soveltuviin tietosuojalakien noudattamisesta kussakin maassa tietojen käsittelijänä. Asiakas pitää Dellia syyttömänä mahdollisiin asiakkaan velvollisuuksien rikkomuksiin koskien soveltuviin tietosuojalakien noudattamista kussakin maassa ja velvollisuuksiensa laiminlyöntiä minkä tahansa soveltuviin ehtojen mukaisesti siten kuin ne on kirjoitettu asiakkaan sopimukseen hankkia tuetut Dellin järjestelmät ja palvelut. Dell ei ole velvoitettu toimittamaan palveluita eikä se ole korvausvelvollinen mistään vahingoista, jotka johtuvat asiakkaan sopimusrikkomuksista. Dellillä on oikeus lopettaa palvelujen tarjoaminen tällaisissa tilanteissa. Vaihtoehtoisesti asiakas voi joutua maksamaan lisäkulut, jotka ovat aiheutuneet Dellille tai sen palveluntarjoajille menetetyistä ajasta tai materiaaleista, häviöistä tai vahingoista. Asiakas ilmoittaa välittömästi Dellille ja työskentelee Dellin kanssa vilpittömästi ratkaistakseen kaikki asiaan liittyvät asiat, jos sovellettavan tietosuojalainsäädännön ja muiden sopimukseen liittyvien ehtojen noudattamisessa on mikä tahansa virhe, vika, puute tai muu ongelma.

Palveluun ei kuulu

Seuraavat toiminnot eivät kuulu palveluun:

- Se, että Dell tuottaisi mitään tehtäväsarjaa, levykuvaa tai muuta asiakkaan sisältöä ("asiakkaan sisältö") asiakkaan puolesta
- Se, että Dell toimittaisi tukea tai ylläpitoa millekään asiakkaan käyttöönottoratkaisulle tai asiakkaan ohjelmistolle, edellyttäen kuitenkin, että Dell huoltaa sellaisia asiakkaan käyttöönottoratkaisuja, joilla on voimassa oleva Dellin tuki- tai ylläpitosopimus taikka kyseisen voimassa olevan Dellin tuki- tai ylläpitosopimuksen ehtojen mukaisesti
- Tiedonsiirtopalvelut
- Immateriaaliomaisuuden kehittäminen ainoastaan ja erityisesti asiakkaalle
- Asiakkaan järjestelmän vahvuustietojen tarjoaminen ennalta
- Asiakkaan käyttöönottoratkaisujen ongelmien tai vikatilanteiden ratkaiseminen ja
- muut kuin tässä palvelun kuvauksessa erikseen mainitut toimet
- Ei saatavilla ThinClient-laitteille

Tämä palvelun kuvaus ei myönnä asiakkaalle mitään takuita, jotka ovat lisäyksiä kokonaispalvelusopimuksen tai sopimuksen tarjoamaan takuuseen.



Asiakkaan velvollisuudet ja tekniset vaatimukset

Asiakkaan on täytettävä tai ylitettävä seuraavat vaatimukset ja velvollisuudet hankkia, ottaa käyttöön ja käyttää joko fyysisiä laitteita tai virtuaalikoneisiin perustuvia palveluratkaisuja. Jos asiakas ei toimita jotain tuotetta tai suorita jotain tehtävää, jonka nämä Connected Configuration (Yhdistetty kokoonpano) -palvelun asiakkaan velvollisuudet edellyttävät, se saattaa viivästyttää tai estää Dellin suorittamasta palvelua.

Jos asiakkaan "loppukäyttäjä" käyttää kolmansia osapuolia (esim. alihankkijoita, edustajia, järjestelmäintegroijia ja/tai kanavakumppaneita), "asiakaskumppani" viittaa asiakkaan loppukäyttäjän ("asiakkaan loppukäyttäjä") käyttämään kolmanteen osapuoleen.

- Asiakaskumppanin velvollisuudet (jos sovellettavissa):
 - Ilmoittaa kirjallisesti asiakkaan loppukäyttäjälle kaikista tässä eritellyistä asiakkaan velvollisuuksista.
 - Hoitaa viestintä ja ohjeistus tai ohjata Dell-palvelut olemaan suoraan yhteydessä asiakkaan loppukäyttäjän kanssa näiden osalta.
 - Toimittaa tai pyytää asiakkaan loppukäyttäjää toimittamaan palvelun tarjoamiseen tarvittava sisältö (asiakkaan työohjeet, asiakkaan VPN-vaatimusasiakirja, asiakkaan käyttöönottoratkaisu [fyysinen tai virtuaalinen] jne.).
- Asiakas määrittää yhden yhteyspisteen ("asiakkaan yhteyshenkilö") ja tekniset yhteyshenkilöt ("tekniset yhteyshenkilöt"), jotka tukevat kunkin alueellisen Connected Configuration -ympäristön luomista ja ylläpitämistä.
- Yhteyshenkilöiden on tunnettava palveluiden aikana käsiteltävät infrastruktuurikomponentit, ja heidän täytyy tarjota tukea muun muassa seuraavien asioiden suhteen, mutta ei niihin rajoittuen:
 - Asiakkaan yhteyshenkilöllä on valtuudet toimia asiakkaan puolesta kaikissa palveluun liittyvissä asioissa, mukaan lukien ongelmista ilmoittaminen asiakkaan organisaation asianmukaisille henkilöille ja vaatimusristiriitojen selvittäminen.
 - Asiakkaan yhteyshenkilö varmistaa, että kaikki asiakkaan ja Dellin väliset viestit, mukaan lukien kaikki laajuuteen liittyvät kysymykset tai pyynnöt, toimitetaan asianmukaiselle Dell-projektipäällikölle.
 - Asiakkaan yhteyshenkilö huolehtii, että tekniikasta ja liiketoiminnasta vastaavat yhteyshenkilöt ovat tavoitettavissa oikeaan aikaan sekä tarjoaa palvelun sisältöön liittyvät pyydyt tiedot.
 - Asiakkaan yhteyshenkilö pitää huolen siitä, että asiakkaan avainkontaktit osallistuvat tarvittaviin kokouksiin ja toimitettaviin esityksiin.
 - Asiakkaan yhteyshenkilö hankkii tarvittavat projektivaatimukset, tiedot, päätökset ja hyväksynät.
- Asiakas on vastuussa kaikkien sellaisten laitteiden ja/tai ohjelmistojen toimittamisesta, jotka ovat välttämättömiä asianmukaisen ja suojatun käyttöönottoratkaisun mahdollistamiseksi sellaisena kuin se on määritelty Dellin kanssa ratkaisun määrittelyprosessin aikana. Määritetyn ratkaisun on tuettava odotettua asiakasjärjestelmän käyttöönottomäärää.
- Asiakas toimittaa yhden (1) käyttöönottoratkaisun kullekin alueelliselle Dellin konfigurointikeskukselle, joka huolehtii Connected Configuration -palveluista, mukaan lukien asiakaslaitteistot ja/tai asiakasohjelmistot ja/tai kaikki asiakassisällöt.
- Asiakas on vastuussa kaikesta asiakkaan ohjelmiston ja/tai laitteiston ylläpidosta, suojauksesta, hallinnasta, seurannasta ja tuesta, ja asiakas hyväksyy, että asiakkaan ohjelmistoon ja/tai laitteistoon liittyvä tuki- tai ylläpito-ongelma vapauttaa Dellin velvollisuudesta toimittaa palvelua, kunnes kyseinen tuki- tai ylläpito-ongelma on ratkaistu.
- Asiakas toteuttaa ja ylläpitää suojatun verkon asiakasverkon ja kunkin Dellin määrityskeskuksen välillä. Suojatun verkkoyhteyden on oltava (vähintään) Dellin VPN-tietoturva vaatimusten mukainen.
- Asiakas on vastuussa Preboot Execution Environment (PXE) -käyttöönottoprosessin luomisesta ja hallinnasta siten, että tämä prosessi voidaan suorittaa neljän (4) tunnin kuluessa ja teknikon toiminta rajoitetaan enintään kymmeneen (10) minuuttiin asiakkaan järjestelmän käyttöönoton alustamiseksi ja loppuun saattamiseksi.
 - Asiakas on vastuussa PXE Boot -ympäristön määrittämisestä ja hankittavien asiakasohjelmien laitteistoalustojen vahvistuksesta. Jos asiakasohjelmien laitteistoalustan järjestelmässä ei ole verkkoporttia (RJ-45), PXE on vahvistettava USB-Type-C- / Thunderbolt-verkkosovittimella. Alustan/verkkosovittimen tuki on tarkistettava konfigurointipalveluista vastaavalta projektipäälliköltä.



- Asiakas on vastuussa asiakkaan käyttöjärjestelmän käyttöönottoa koskevien työhjeiden tarjoamisesta ja ylläpidosta, mukaan lukien vaiheet, joita tarvitaan asiakkaan käyttöjärjestelmän käyttöönoton alustamiseen, ohjeet, joista selvästi tunnistaa, milloin käyttöjärjestelmän käyttöönotto on päättynyt, ennen lähetystä suoritettavista järjestelmän sulkemisvaiheista ja mahdollisen asiakasohjelmajärjestelmän käyttöönoton vianmääritystoimista.
 - Asiakkaan käyttöjärjestelmän käyttöönoton työhjeet on kirjoitettava selkeästi ja niihin on lisättävä näyttökuvia, jotta Dellin teknikot voivat alustaa ja vahvistaa käyttöönoton.
 - Asiakkaan tehtäviin ja työhjeisiin on loppuun lisättävä ”valmistumisnäyttö”. Tämä valmistumista ilmaiseva valintaikkuna on laadunvarmistuskeino, jolla teknikot voivat vahvistaa kaiken onnistuneen. Tämän ”valmistumisnäytön” on pysyttävä näkyvillä siihen saakka, kunnes teknikko kuittaa sen.
- Asiakas pitää asiakkaan käyttöönottoratkaisun ja järjestelmän käyttöönotto-, ajuri- ja käyttöjärjestelmäpäivitykset ajan tasalla ja varmistaa, että asiakasjärjestelmien käyttöönottoihin tarvittava sisältö on saatavilla järjestelmien hallintaympäristössä, jota isännöidään Dellin konfigurointikeskuksissa. Asiakkaan on hyödynnettävä isännöityä järjestelmänhallintaympäristöään asiakkaan järjestelmän käyttöönottoon minimoidakseen verkkoliikenteen ja lyhentääkseen järjestelmän käyttöönottoprosessointiaikoja.
- Jos asiakas toimittaa virtuaalisen asiakkaan käyttöönottoratkaisun, sen on oltava Dell Connected Configuration -palvelun VM-vaatimusten mukainen (esim. näennäiskoneen kiintolevyn koko, muistin koko, suoritusajat, VHD-vientimuoto).
- Asiakkaat, jotka ovat toimittaneet asiakasjärjestelmän käyttöönottoon fyysiset infrastruktuuriresurssit, kuten palvelimen, palomuurin/VPN-päätepisteen ja verkkokytkimet, ylläpitävät kunkin resurssin kaikkia laiteohjelmistoja ja laitteistoja. Dell työskentelee asiakkaan kanssa tarpeen mukaan tarjotakseen pääsyn toimitettuihin resursseihin huoltoa tai korjausta varten. Dell voi myös työskennellä asiakkaan kanssa tarjotakseen järjestelmän uudelleenkäynnistyksen laitteistovirheen tai laiteohjelmistopäivityksen yhteydessä. Asiakkaan kolmannen osapuolen ylläpitosopimus ei missään tapauksessa oikeuta asiakasta tai mitään kolmatta osapuolta käyttämään Dellin tiloja ilman, että Dell antaa siihen etukäteen kirjallisen vahvistuksen ja hyväksyy kyseisen käytön.
- Fyysiset infrastruktuuriresurssit toimittavat asiakkaat hankkivat, määrittävät ja hallinnoivat palveluissa tarvittavia laitteistoja seuraavasti:
 - Laitteiston on oltava asennettavissa kehikkoon.
 - Kehikkotilaa on oltava käytettävissä 4U-kehikon verran.
- Jos asiakas tekee muutoksia käyttöönottotietoihin palvelun täyttämisen aikana, se saattaa viivästyttää tai estää Delliä suorittamasta palvelua. Jos asiakas aikoo tehdä muutoksia asiakkaan käyttöönottomäärityksiin, asiakkaan on ilmoitettava Dell-projektipäällikölle, annettava aikaa mahdolliselle tilauksen lisäsuoritusykillille ja rajoitettava palvelun häiriöitä.

Tietojen siirto

Palvelun yleiskuvaus

Tämä palveluvaihtoehto kattaa enintään 100 Gt:n paikan päällä tapahtuvan tiedonsiirron vanhalta paikalliselta tietokoneelta uudelle Dellin tuetulle tuotteelle (”tietojen siirtopalvelu” tai ”tietojen siirtopalvelut”), kuten tässä palvelun kuvauksessa tarkemmin kuvataan. Tämä palvelu toimitetaan uuden järjestelmän asennusprosessin yhteydessä ja koordinoituna sen kanssa.

Tietojen siirtopalvelun ominaisuudet

- Kaappaa käyttäjän tiedot ja asetukset kustakin asiakkaan järjestelmästä, joka korvataan tuetuilla tuotteilla (”vanha järjestelmä”), perustuen toimipaikkatutkimuksessa määritettyihin vaatimuksiin.
- Siirrä toimialueen käyttäjäprofiileihin liittyvät tiedot uusiin tuettuihin tuotteisiin.
- Tietojen siirto voidaan suorittaa eri tavoilla:
 - Suoraan vanhasta laitteesta uuteen tuettuun tuotteeseen tavallisella verkkokaapelilla



- Suoraan vanhasta laitteesta uuteen tuettuun tuotteeseen asiakkaan verkon kautta
- Vanhasta laitteesta asiakkaan järjestämään tallennuspaikkaan (tiedostonjako tai USB-laite/ulkoinen asema) ja sitten tallennuspaikasta uuteen tuettuun tuotteeseen
- Siirron päätyttyä teknikko vahvistaa siirron eheyden ja/tai raportoi siitä.

Palvelun edellytykset

- Tiedon siirtopalvelut on toimitettava etäyhteydellä tai asiakkaan tiloissa tapahtuvien asennuspalveluiden yhteydessä.
- Dell suorittaa tiedon siirtopalvelut käyttämällä tiedon siirtotyökalua ja vastaavia resursseja Dell TechDirect -portaalissa.
- Siirron ja asennuspalveluiden aikataulu on koordinoitava osaksi samaa projektia ja mahdollisuuksien mukaan käyttäen samaa etäyhteydellä tai asiakkaan tiloissa toimivaa Dellin henkilökuntaa.
- Useiden laitteiden asennuksen yhteydessä asiakkaan tiloissa olevat teknikot siirtävät tietoja useisiin laitteisiin samanaikaisesti.
- Tietojen kohdesijainti on riittävän suuri siirrettävien tietojen määrälle
- Dell olettaa, että mitkään tekijät eivät rajoita siirtonopeutta vanhasta järjestelmästä korvaavaan järjestelmään. Tällaisia tekijöitä olisivat esimerkiksi:
 - huono kiintolevyjen suorituskyky heikkojen osioiden, alle 5 400 rpm:n nopeuksien tai liiallisen fragmentoitumisen vuoksi
 - asiakkaan määrittämät siirtonopeuksia rajoittavat asetukset, kuten kaikkien verkkosovittimen pakottaminen niiden optimaalista nopeutta hitaammiksi
 - vanhassa järjestelmässä käynnissä olevat prosessit
 - muun kuin CAT5e-verkkokaapelin käyttö Gigabit-verkkokorteissa, kun suoritetaan verkkoon liittyviä siirtoja
 - muiden kuin USB 3.x -porttien ja ulkoisten kovalevyjen (vähintään USB 2.0) käyttö

Palveluun ei kuulu

- Yli 100 Gt:n tietomäärän siirto
- Tietojen siirto muilla kuin työkaluilla, jotka Dell valitsee palvelun toteuttamiseen Dellin henkilökunnan toimesta ja asiakkaan vaatimusten täyttämiseksi
- Paikallisten tilien (ei toimialueella) käyttäjäprofiileja ei siirretä
- Käyttäjätilien tietojen siirtoa muille toimialueille ei tueta
- Olemassa olevien tuotteiden tai ohjelmistosovellusten asennuksen poisto tai uudelleenasennus
- Tietojen palauttaminen tai siirto vikatilanteet mukaan lukien
- Siirron ja asennuspalveluiden erillinen ajoitus
- Sovellusten tai komentosarjojen siirtäminen sovellusten asentamiseksi uuteen järjestelmään
- *Työkalu ei siirrä eikä kopioi sovelluksia ja ohjelmistoja.*
- Verkkoinfrastruktuurin kokoonpanoon tai vianmääritykseen liittyvät toiminnot
- Kaikki muut toiminnot kuin tässä tietojen siirtopalvelun ominaisuuksien kuvauksessa tässä liitteessä C mainitaan

Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaalla on seuraavat velvollisuudet:

- Tiedonsiirron vaatimusten konfiguroiminen Dellin TechDirect-portaalilla
- Paikan päällä tapahtuvan asennuspalvelun (liite B) asiakkaan velvollisuuksien noudattaminen
- Tarvittaessa USB 3.x -laitteen / ulkoisen tallennusvälineen järjestäminen tietojen siirrolle
- Dellin niin pyytäessä sisäisen pääsyn järjestäminen teknikolle tietojen siirtotyökalun asennusohjelmaan, joka on saatavilla asiakkaan projektista Dellin TechDirect-portaalista



- Dellin kyky toimittaa palvelua sen laajuuden ja aikataulun mukaan riippuu siitä, että asiakas tekee kriittiset päätökset ja toimittaa olennaiset tiedot ja hyväksynnät ajoissa. Asiakas vahvistaa vastuun vastata ajoissa Dellin ohje-, tieto-, hyväksyntä- ja päätöspyyntöihin, jotka ovat kohtuullisesti välttämättömiä sille, että Dell voi suorittaa palvelun.
- Asiakas takaa kommunikaation asiakkaan ja Dellin välillä, mukana lukien kaikki palvelun laajuuteen liittyvät kysymykset ja pyynnöt. Asiakas toimittaa luettelon tärkeimmistä yhteyshenkilöistä Dellin aloittaessa projektin. Tärkeimmät yhteyshenkilöt ovat vastuussa kommunikoinnista ja projektin tuotteiden hallinnoinnista Dellin kanssa.
- Asiakas huolehtii, että tekniikasta ja liiketoiminnasta vastaavat yhteyshenkilöt ovat tavoitettavissa, kun heitä tarvitaan liittyen palvelun laajuuteen. Tärkeimmät yhteyshenkilöt osallistuvat kokouksiin ja toimittavat päätöksiä ja tietoja ajoissa, jotta Dell voi toimittaa palvelun.
- Asiakas vastaa mahdollisista lähteen tallennuslevyjärjestelmän vaatimista korjaustoimenpiteistä. Poikkeuksena ovat Dellin tukemat tallennusalustat, joilla on voimassa olevat takuut.
- Asiakas on vastuussa kaikista lähdetallennusjärjestelmien konfiguroinneista, ellei tässä palvelussa muuten mainita.
- Asiakas vastaa sovellusten saattamisesta tuotantotilaan offline-siirron jälkeen.
- Asiakas vastaa siitä, että isäntälaitteen/palvelimen sovellukset suljetaan ennen tietojen offline-siirron käynnistämistä.
- Asiakas pitää vanhan järjestelmän saatavilla ja toimintakunnossa vanhaan järjestelmään kohdistuvien palveluiden suorittamista varten.
- Asiakas järjestää pääsyn asiakkaan tiedonsiirtotyökalun asennusohjelmaan TechDirectistä.

Lisäehdot

- Asiakkaan tiedot yritetään siirtää kohtuullisin ponnisteluin, mutta jos usean yrityksen jälkeen ja teknikoista riippumattomien syiden takia siirto todetaan mahdottomaksi, palvelua ei välttämättä suoriteta.
- Nämä toimet rajoittuvat 45 lisäminuuttiin (90 minuutin kokonaisaika, johon sisältyvät asennustoimet) etäaikaa tai tehokasta työaikaa asiakkaan tiloissa tietokonetta kohden. Dell arvioi ennen käyttöönoton alkua ja itse käyttöönoton kuluessa, kuinka kauan näiden toimien suorittamiseen tarvitaan aikaa. Jos Dell havaitsee, että etätoimiin tai paikan päällä suoritettaviin toimiin tarvittu lisäaika on yli 45 minuuttia, Dell pyrkii yhteistyössä asiakkaan kanssa muokkaamaan ohjeita siten, että etäaika tai tehokas lisätyöaika on alle 45 minuuttia.
- Jos havaitaan, että asiakkaan ympäristön tai laitteiston osat rajoittavat siirtonopeutta ja pidentävät teknikon tarvitsemää aikaa, Dell pyrkii yhdessä asiakkaan kanssa lieventämään näitä ongelmia. Asiakkaalle voi myös aiheutua lisäkustannuksia muutoksenhallintaprosessin kautta.
- Turvallisuussyistä Dell ei kytke USB-laitteita/ulkoisia tallennuslaitteita asiakkaan ympäristöön. Jos tarpeen (joko tietojen siirron tai DMT-asennusohjelman takia), asiakkaan on järjestettävä USB-laite/ulkoinen tallennuslaite.
- Asiakas vahvistaa ja hyväksyy, että asiakas on vanhassa laitteessa tai muualla asiakkaan ympäristössä sijaitsevien tietojen haltija asiakkaan määrittäessä nämä tiedot sisältymään tämän palvelun laajuuteen sellaisena kuin tiedot kussakin maassa saatetaan määritellä, mutta tämän rajoittumatta Euroopan Unioniin (EU), ja Dell on asiakkaan puolesta toimiva tietojen käsittelijä suorittaessaan palveluita. Asiakas vahvistaa ja hyväksyy, että asiakas on vastuussa soveltuvien tietosuojalakien noudattamisessa kussakin maassa tietojenhaltijana ja että Dell on vastuussa soveltuvien tietosuojalakien noudattamisesta kussakin maassa tietojen käsittelijänä EU-mallilausekkeiden mukaisesti sellaisena kuin ne esitetään asiakkaan sopimuksessa hankkia tuetut tuotteet ja palvelut. Asiakas ilmoittaa Dellille välittömästi ja työskentelee Dellin kanssa yhteistyössä hyvässä uskossa ratkaistakseen asianmukaiset asiat, jos asiakkaan tietoon tulee mitään laiminlyönnejä, vikoja, puutteita tai muita ongelmia liittyen EU-mallilausekkeiden sisällyttämiseen tähän sopimukseen.



Koulutuspisteet

Dellin koulutuspalveluissa hyödynnettävät pisteet

Asiakkaat, jotka hankkivat ProDeploy Plus -palvelun tiettyihin tuettuihin tuotteisiin, saavat myös Dellin koulutuspalvelujen koulutuspisteitä ("koulutuspisteet"). Tarkista tilauslomakkeesta, onko hankkimasi palvelun yhteydessä ilmoitettu ProDeploy Plus Training Credits -SKU-tunnus. Jos numero on näkyvillä, varmista, paljonko saat koulutuspisteitä hankkimastasi palvelusta. Koulutuspisteiden avulla voi joustavasti ostaa Dellin koulutuspalvelujen järjestämiä koulutuskursseja, kuten Dellin sertifiointikoulutusta ja tiettyjen aihealueiden koulutusta, verkkokursseina tai paikan päällä järjestettävänä koulutuksina. Luettelo kursseista, joiden ostamisessa voi hyödyntää koulutuspisteitä, on osoitteessa www.learndell.com. Koulutuspisteitä voi hyödyntää vain Dellin koulutuspalvelujen kursseilla. Koulutuspisteitä ei esimerkiksi voi käyttää Dellin ohjelmistotuotteiden ja -palvelujen koulutusten maksamiseen. Koulutuspisteet ovat lunastettavissa vain niiden ostomaassa.

Dell Training Services (Dellin koulutuspalvelut) -kursseilla hyödynnettävät koulutuspisteet ovat voimassa kaksitoista (12) kuukautta palvelun hankinnasta. Jollei sovellettavassa lainsäädännössä tai Dellin kanssa erikseen allekirjoitetussa kokonaispalvelusopimuksessa, joka nimenomaisesti valtuuttaa Dellin myymään tämän palvelun sinulle, toisin edellytetä, kaikki koulutuspisteillä lunastetut kurssit on suoritettava ennen 12 kuukauden umpeutumista tilauslomakkeessa ilmoitetusta palvelujen ostopäivästä lähtien. Jos Dellin kanssa erikseen allekirjoittamasi kokonaispalvelusopimus, joka nimenomaisesti valtuuttaa Dellin myymään tämän palvelun sinulle, edellyttää koulutuspisteiden maksamista jälkikäteen tai jos sovellettavan lain mukaan sinun on maksettava koulutuspisteet jälkikäteen, voit valita ja sopia Dellin kanssa, että i) ostat palvelut ilman koulutuspisteitä (mikä saattaa edellyttää erillistä palvelukuvausta tai muuta dokumentaatiota), ii) palveluiden ostamisesta ei koidu koulutuspisteitä vastaavaa lisämaksua tai iii) maksat ostamasi koulutuspisteet jälkikäteen sovellettavien kokonaispalvelusopimuksen ehtojen ja/tai sovellettavan lain mukaisesti. Kun olet saanut koulutuspisteitä, Dell toimittaa kuukausittaisen koulutuspisteiden taseraportin ja 90 päivän ilmoituksen ennen koulutuspisteiden vanhenemista. Jos sinulla on kysyttävää koulutuspisteiden vanhenemisesta, ota yhteys Dellin koulutuspalveluihin tai myyntiedustajaan. Dellin sitoumus vastaanottaa Dellin koulutuspalveluita saamiasi koulutuspisteitä vastaan katsotaan täytetyksi 12 kuukauden kuluttua palvelun hankinnasta, vaikkeet käyttäisi koulutuspisteitä Dellin koulutuspalvelujen ostamiseen. Jos koulutuspisteet vanhenevat, et saa hyvitystä käyttämättömistä koulutuspisteistä.

Koulutuspisteet lunastetaan koulutuspalveluiden palvelun kuvauksen mukaisesti, joka löytyy samasta paikasta kuin Dell-palveluiden ehdot.

Käyttöönoton jälkeinen 30 päivän tuki

Dell tarjoaa osana ProDeploy Plus -asennuspalvelua 30 päivää tukea sekä asiakkaalle että palveluntarjoajalle:

- Asiakas pystyy olemaan yhteydessä Dellin tukitiimiin (sähköpostitse tai chatilla) ja saamaan apua tiettyihin hallinnointiin, konfigurointiin ja asennukseen liittyviin tukipyyntöihin hankkimalleen Dellin käyttöönottoratkaisulle.
- Dell tekee yhteistyötä asiakkaan tai palveluntarjoajan kanssa suorittaakseen etädiagnoosin asiakkaan ongelmaan.
- Jos ongelmat liittyvät käyttöönottoon, Dell tekee yhteistyötä asiakkaan ja/tai palveluntarjoajan kanssa laatiakseen ja soveltuvien osien auttaakseen toteuttamaan korjaussuunnitelman.
- Nämä palvelut ovat asiakkaan mahdollisesti saamien muiden takuiden ja tukipalveluiden ulkopuolisia lisäpalveluita. Lisätietoja tarjolla olevista takuista saa tilauslomakkeesta.

