



Tjenestebeskrivelse

PC as a Service

Introduksjon

Dette dokumentet beskriver de vanlige tjenestefunksjonene for PC as a Service ("PCaaS" eller "Tjeneste(r)"), som består av en kombinasjon av maskinvare, programvare og tjenester pakket som en finansiell løsning som gir en enkelt pris per sete per måned. Dells PCaaS har en fleksibel struktur som gir kundene mulighet til å skreddersy riktig type maskinvare, programvare og tjenestenivå for sitt miljø. I tillegg til at det gir kundene fleksibilitet til å velge maskinvare, programvare og tjenester, gir PCaaS mulighet for valgfri fleksibel finansiering gjennom en separat avtale ("DFS-avtalen") mellom kunden og den relevante Dell Financial Services-salgsenheten. De fleksible finansieringsalternativene som er beskrevet i DFS-avtalen, er tilgjengelige for gjennomgang på forespørsel. Ta kontakt med din Dell-salgsrepresentant hvis du vil ha mer informasjon om DFS-avtalen og Dell Financial Services.

Ditt tilbud, bestillingsskjema eller annen avtalt form for faktura eller bestillingsbekreftelse (som aktuelt, "bestillingsskjemaet") vil inkludere navnet på tjenesten(e) og tilgjengelige tjenestealternativer som du har kjøpt. Dette dokumentet og de tilhørende tjenestebeskrivelsene for de spesifikke tjenestene du kjøper, slik de er angitt i bestillingsskjemaet ditt ("Tjenestebeskrivelsen"), beskriver alle de respektive forpliktelsene og ansvarsområdene til Dell EMC Services ("Dell") og kunden i forhold til tjenesten og andre gjeldende tjenester. Dell er glad for å kunne levere disse tjenestene i samsvar med denne tjenestebeskrivelsen. Hvis du vil ha hjelp utover dette, eller for å be om en kopi av tjenestekontrakten(e), kan du kontakte Dells tekniske støtte eller din salgsrepresentant.

PCaaS for Enterprise

Tjenestebeskrivelser. Programserien med PCaaS for Enterprise-tjenester består av en samling PC-Lifecycle Services som beskriver utrulling, kundestøtte, administrasjon og gjenvinning av utstyr, slik de er valgt av kunden. Disse tjenestene vil ha unike, tilknyttede tjenestebeskrivelser som er angitt på www.dell.com/servicecontracts/global. Du vil ha muligheten til å velge det nivået på disse tjenestene som passer for dine livssyklusbehov. Noen av tjenestealternativene du velger, kan kreve gjennomføring av en SOW, og denne vil gi deg ytterligere informasjon om leveringen av en spesifikk tjeneste.

PCaaS for Enterprise-kunder må inkludere et minimumsnivå av: **utrulling¹, kundestøtte, ansvarlig for tjenestelevering og tjenester for ressursgjenfinning**. Disse minimumsnivåene vil gjøre det mulig for Dell å forenkle oppdateringsprosessen og i tillegg gir det bedre sporingskunnskap for å kunne levere kundestøtte for og innhente disse eiendelene. Minimumsnivåene for utrulling, kundestøtte, ansvarlig for tjenestelevering og PCaaS-eiendelsinnhenting etter maskinvareproduktet. Ta kontakt med din Dell-salgsrepresentant for mer informasjon.

Hvis du vil gå gjennom de gjeldende tjenestebeskrivelsene for tjenestealternativene du har valgt, må du finne det korresponderende linjeelementet på bestillingsskjemaet ditt. Gå til www.dell.com/servicecontracts/global, velg det landet hvor du kjøpte tjenestene, og velg tjenestekategorien på venstre side, og finn deretter tjenestebeskrivelsen som passer til tjenestenavnet på SKU-en.

Minimumskrav til enheter. Kunder som kjøper PCaaS for Enterprise, blir underlagt to separate minimumskrav til enheter: 1) Kunder må kjøpe PCaaS for Enterprise som dekker de obligatoriske minimumstjenestene for minst tre hundre (300) enheter, når alle kundens systemer som har krav på PCaaS for Enterprise, slås sammen på tvers av kundens bedriftsmiljø; og 2) hver kundeforespørsel om utrulling av nye systemer eller innhenting ved slutten av livssyklusen/tidlig avslutning og nedskalering, inkludert innhenting av tjenester, når aktuelt, må ha minst tjue (20) enheter per sted for hver forespørsel om henting av enheter for eiendelsgjenoppsettjenester. Hvis kunden faller under en av disse grensene, kan Dell velge å gi avkall på håndhevelsen av dette vilkåret slik at kunden kan gjenopprette det minimale antallet enheten, men dette avkallet hindrer ikke Dell fra å håndheve disse minimumskravene til enheter senere. Vær oppmerksom på at det er en variasjon i SDM-tjenesten i henhold til enhetsminstekravet som følger:

- Kunder med 300–499 enheter vil ikke ha rett til å motta personlig besøk/besøk på stedet.
- Kunder med over 500 enheter vil ha rett til å motta ett personlig besøk/besøk på stedet per år.

Finansieringsløsninger. Finansieringsdelen av dette tilbudet vil tilby ytterligere to funksjoner som gir kunde økte valgmuligheter og som differensierer seg fra en vanlig gjengs leieavtale for maskinvare.

Nedskalering – Denne funksjonen gir kunden muligheten til å redusere det totale antall aktiva (PC-er) i en kontrakt med en forhåndsavtalt mengde uten bøter eller gebyrer, slik at den månedlige prisen per PC er den samme gjennom hele kontraktperioden. Prosentandelen kunden kan “nedskalere”, må fastslås når kontrakten signeres og vil være angitt i kundens DFS-avtale (Dell Financial Services). Dell vil også kreve en minimumsvarighet på betingelsene som kunden må samtykke i før en eventuell nedskalering av antall enheter.

Oppgradering midt i perioden – Med denne funksjonen kan kunden oppgradere en forhåndsbestemt prosentandel av sin maskinvarepark (PC-er) under løpetiden til avtalen, i stedet for å vente til at perioden har utløpt. Prosentandelen kunden kan “oppgradere” må fastslås når den gjeldende leiekontrakten underskrives med Dell Financial Services hvor kunden kjøper enheten(e) og tjenestene. I avtalen vil Dell Financial Services angi og kreve en minste prosentandel av kontraktperioden som må oppfylles før kundens eiendeler er gyldige for oppdatering.

Ansvarlig for tjenestelevering av PCaaS.

Hver kundekonto som er forbundet med PCaaS, vil få en ansvarlig for tjenestelevering av PCaaS tilordnet sin konto. Denne ansvarlige er hovedkontaktpunktet for kunden for alt som gjelder PCaaS. Ansvarlig for tjenestelevering av PCaaS vil kunne bistå med noen, men ikke alle av følgende punkter:

- Månedlige og/eller kvartalsvise status- og oppdateringsmøter som avtalt med kunden
- Koordinering av utrullingsteamet
- Eskalering av levering, utrulling, kundestøtte eller spørsmål rundt innhenting av aktiva
- Planlegging og koordinering av nedskalering- og oppgraderingsmuligheter

Før avtalen startes vil ansvarlig for tjenestelevering av PCaaS lede en oppstartsesjon med kunden for å identifisere og bli kjent med kundens kontaktpersoner, forstå miljøet, introdusere de forskjellige teammedlemmene hos Dell og forklare de forskjellige organisasjonene som ansvarlig for tjenestelevering av PCaaS vil hjelpe til med å koordinere.

PCaaS for Business

Tjenestebeskrivelser. Programserien med PCaaS-tjenester består av en samling PC-livssyklus-tjenester som beskriver utrulling¹, kundestøtte, administrasjon og gjenvinning av utstyr, slik de er valgt av kunden. Disse tjenestene vil ha unike, tilknyttede tjenestebeskrivelser som er angitt på www.dell.com/servicecontracts/global. Du vil ha muligheten til å velge det nivået av disse tjenestene som passer best til dine livssyklusbehov. Noen av tjenestealternativene du velger, kan kreve gjennomføring av en SOW, og denne vil gi deg ytterligere informasjon om leveringen av en spesifikk tjeneste.

PCaaS for Business-kunder vil være nødt til å inkludere et minimumsnivå av: **støtte og tjenester for ressursgjenvinning**. Disse minimumsnivåene vil gjøre det mulig for Dell å forenkle oppdateringsprosessen og i tillegg gir det bedre sporingkunnskap for å kunne levere kundestøtte for og innhente disse eiendelene. Minimumsnivåene for kundestøtte og eiendelsgjenvinningstjenester varierer etter maskinvareproduktet. Ta kontakt med din Dell-salgsrepresentant for mer informasjon.

Hvis du vil gå gjennom de gjeldende tjenestebeskrivelsene for tjenestealternativene du har valgt, må du finne det korresponderende linjeelementet på bestillingsskjemaet ditt. Gå til www.dell.com/servicecontracts/global, velg det landet hvor du kjøpte tjenestene, og velg tjenestekategorien på venstre side, og finn deretter tjenestebeskrivelsen som passer til tjenestenavnet på SKU-en.

Enhetskrav. Kunder som kjøper PCaaS for Business, blir underlagt to separate minimumskrav til enheter: 1) Kunder må kjøpe PCaaS for Business som dekker de obligatoriske minimumstjenestene for minst én (1) enheter og vanligvis ikke flere enn to hundre og nittini (299) enheter, og 2) hver kundeforespørsel om å rulle ut nye systemer eller innhenting ved slutten av livssyklusen / tidlig avslutning og nedskalering, inkludert gjenvinning av utstyr **på stedet**, som relevant, må ha minst tju (20) enheter per sted for hver forespørsel om henting av enheter for ressursgjenvinning. Hvis kunden faller under en av disse grensene, kan Dell velge å gi avkall på håndhevelsen av dette vilkåret slik at kunden kan gjenopprette det minimale antallet enheter, men dette avkallet hindrer ikke Dell fra å håndheve disse minimumskravene til enheter senere.

Finansieringsløsninger. Finansieringsdelen av dette tilbudet vil tilby ytterligere to funksjoner som gir kunde økte valgmuligheter og som differensierer seg fra en vanlig gjengs leieavtale for maskinvare. Disse valgfrie funksjonene er bare tilgjengelige på spesialbestillinger på 150 enheter eller mer og er som følger:

Nedskalering – Denne funksjonen gir kunden muligheten til å redusere det totale antall aktiva (PC-er) i en kontrakt med en forhåndsavtalt mengde uten bøter eller gebyrer, slik at den månedlige prisen per PC er den samme gjennom hele kontraktperioden. Prosentandelen kunden kan “nedskalere”, må fastslås når kontrakten signeres og vil være angitt i kundens DFS-avtale (Dell Financial Services). Dell vil også kreve en minimumsvarighet på betingelsene som kunden må samtykke i før en eventuell nedskalering av antall enheter.

Oppgradering midt i perioden – Med denne funksjonen kan kunden oppgradere en forhåndsbestemt prosentandel av sin maskinvarepark (PC-er) under løpetiden til avtalen, i stedet for å vente til at perioden har utløpt. Prosentandelen kunden kan “oppgradere” må fastslås når den gjeldende leiekontrakten underskrives med Dell Financial Services hvor kunden kjøper enheten(e) og tjenestene. I avtalen vil Dell Financial Services angi og kreve en minste prosentandel av kontraktperioden som må oppfylles før kundens eiendeler er gyldige for oppdatering.

Dell Services vilkår og betingelser

Denne tjenestebeskrivelsen inngås mellom deg som kunde ("deg" eller "kunden") og Dell-foretaket som er angitt på fakturaen for kjøp av denne tjenesten. Denne tjenesten leveres i henhold til og styres av kundens separat signerte hovedtjenesteavtale med Dell Financial Services som uttrykkelig autoriserer salget av denne tjenesten. Dersom det ikke finnes en slik avtale, avhengig av hvor kunden befinner seg, er tjenesten som leveres, underlagt Dells kommersielle salgsbetingelser eller avtalen det henvises til i tabellen nedenfor (det som gjelder "avtalen"). Se tabellen nedenfor, som viser nettadressen for ditt kundested, der du kan finne avtalen. Partene bekrefter at de har lest og godtar å være bundet av vilkårene i elektronisk form.

Kundens tilholdssted	Vilkår og betingelser som gjelder for ditt kjøp av tjenester fra Dell EMC	
	Kunder som kjøper Dell EMC-tjenester direkte fra Dell	Kunder som kjøper Dell EMC-tjenester gjennom en autorisert forhandler
USA	http://www.dell.com/CTS	http://www.dell.com/CTS
Canada	www.dell.ca/terms (engelsk) http://www.dell.ca/conditions (franskkanadisk)	www.dell.ca/terms (engelsk) http://www.dell.ca/conditions (franskkanadisk)
Latin-Amerika og Karibia	Lokalt http://www.dell.com nettsted for spesifikke land eller http://www.dell.com/servicesdescriptions/global	Lokalt http://www.dell.com nettsted for spesifikke land eller http://www.dell.com/servicesdescriptions/global
Asia-Stillehavsområdet og Japan	Lokalt http://www.dell.com nettsted for spesifikke land eller http://www.dell.com/servicesdescriptions/global	Tjenestebeskrivelser og andre dokumenter om Dell-tjenesten som du eventuelt får fra selgeren, utgjør ikke noen avtale mellom deg og Dell, men skal kun beskrive innholdet i tjenesten du kjøper fra selgeren, dine forpliktelser som mottaker av tjenesten og grensene og begrensningene for en slik tjeneste. Som følge av dette vil alle henvisninger til "kunde" i denne tjenestebeskrivelsen og i alle andre Dell-tjenestedokumenter, forstås som en henvisning til deg, mens alle henvisninger til Dell kun skal forstås som en henvisning til Dell som en tjenesteleverandør som leverer tjenesten på vegne av selgeren. Du vil ikke ha et direkte kontraktsmessig forhold til Dell med hensyn til tjenesten som er beskrevet her. For å unngå all tvil skal alle betalingsvilkår, eller andre kontraktsmessige vilkår som av natur kun er relevante mellom en kjøper og en selger direkte, ikke gjelde for deg og være som avtalt mellom deg og selgeren.
Europa, Midtøsten og Afrika (EMEA)	Lokalt http://www.dell.com nettsted for spesifikke land eller http://www.dell.com/servicesdescriptions/global I tillegg kan kunder som befinner seg i Frankrike, Tyskland og Storbritannia, velge aktuell nettadresse nedenfor: Frankrike: http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Tyskland: http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Storbritannia: http://www.dell.co.uk/terms	Tjenestebeskrivelser og andre dokumenter om Dell-tjenesten som du eventuelt får fra selgeren, utgjør ikke noen avtale mellom deg og Dell, men skal kun beskrive innholdet i tjenesten du kjøper fra selgeren, dine forpliktelser som mottaker av tjenesten og grensene og begrensningene for en slik tjeneste. Som følge av dette vil alle henvisninger til "kunde" i denne tjenestebeskrivelsen og i alle andre Dell-tjenestedokumenter, forstås som en henvisning til deg, mens alle henvisninger til Dell kun skal forstås som en henvisning til Dell som en tjenesteleverandør som leverer tjenesten på vegne av selgeren. Du vil ikke ha et direkte kontraktsmessig forhold til Dell med hensyn til tjenesten som er beskrevet her. For å unngå all tvil skal alle betalingsvilkår, eller andre kontraktsmessige vilkår som av natur kun er relevante mellom en kjøper og en selger direkte, ikke gjelde for deg og være som avtalt mellom deg og selgeren.

* Kunder får tilgang til lokalt <http://www.dell.com>-nettsted ved å gå til <http://www.dell.com> fra en datamaskin som er koblet til Internett innenfor deres lokalitet eller ved å velge fra alternativene på Dells "Velg region/land"-nettsted på <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Kunden sier seg dessuten enig i at fornying, endring, utvidelse eller fortsettelse av bruken av tjenesten utover den opprinnelige perioden vil være underlagt den gjeldende tjenestebeskrivelsen som er å finne på www.dell.com/servicedescriptions/global. I den grad noen av vilkårene i denne tjenestebeskrivelsen strider mot noen av vilkårene i avtalen, er det vilkårene i tjenestebeskrivelsen som vil være gjeldende, men kun når det gjelder den spesifikke uoverensstemmelsen og skal ikke leses eller forstås som å erstatte noen andre vilkår i avtalen som ikke spesifikt er i strid med tjenestebeskrivelsen.

Ved å bestille tjenesten(e) motta levering av tjenestene, bruke tjenesten(e) eller tilknyttet programvare eller ved å klikke på / merke av for Jeg godtar-knappen eller -boksen på Dell.com-nettstedet i forbindelse med kjøpet eller innenfor et Dell-programvare- eller Internett-grensesnitt, godtar du å være bundet av denne tjenestebeskrivelsen og avtalene som er innlemmet heri ved henvisning. Hvis du inngår denne tjenestebeskrivelsen på vegne av en virksomhet eller annen juridisk person, framholder du at du har fullmakt til å binde enheten til denne tjenestebeskrivelsen, og i så fall henviser "du" eller "kunden" til denne enheten. I tillegg til å motta denne tjenestebeskrivelsen kan kunder i visse land også være nødt til å signere et bestillingsskjema.

Generelt kundeansvar

Fullmakt til å gi tilgang

Kunden går god for og garanterer at det er innhentet tillatelse for både kunden og Dell for tilgang til og bruk, enten eksternt eller i person, av kunde-id eller lisensiert programvare, maskinvare, systemer, dataene som er lagret der og alle maskin- og programvarekomponenter som er inkludert, med det formålet å levere disse tjenestene. Hvis kunden ikke allerede har denne tillatelsen, er det kundens ansvar å innhente denne tillatelsen på kundens kostnad, før kunden ber Dell om å utføre disse tjenestene.

Kunde klausul

Kunden vil ikke, uten skriftlig tillatelse fra Dell, i en periode på to år fra slutten av perioden som er skrevet på bestillingsskjemaet, direkte eller indirekte prøve å rekruttere/verve noen av Dells ansatte (eller tredjeparts tjenesteleverandører som leverer tjenester på vegne av Dell) som de har vært i kontakt med i forbindelse med Dells utføring av tjenesten, men, generell annonsering eller andre former for bred rekruttering betraktes ikke som direkte eller indirekte rekruttering/verving i henhold til dette, og det er også tillatt å prøve å rekruttere/verve tidligere ansatte hos Dell som har blitt oppsagt eller selv har sagt opp sin ansettelsen hos Dell før de har innledet ansettelsessamtaler med kunden.

Kundens samarbeid

Kunden forstår at Dell ikke vil være i stand til å levere tjenesten uten betimelig og tilstrekkelig samarbeid, og hvis den leveres, kan tjenesten bli endret eller forsinket i vesentlig grad. Tilsvarende skal kunden samarbeide med Dell til riktig tid og innen rimelighetens grenser for at Dell skal kunne levere tjenesten. Hvis kunden ikke sørger for rimelig, tilstrekkelig samarbeid i forbindelse med det foregående, skal ikke Dell holdes ansvarlig for at tjenesten ikke kan leveres, og kunden vil ikke være berettiget til noen refusjon.

Forpliktelser på stedet

Der tjenestene krever levering på stedet, skal kunden sørge for (uten kostnader for Dell) gratis, sikker og tilstrekkelig tilgang til kundens fasiliteter og miljøer, inkludert tilstrekkelig arbeidsplass, elektrisitet, sikkerhetsutstyr (hvis det er aktuelt) og en lokal telefonlinje. Skjerm, mus (eller styreenhet) og tastatur må også være tilgjengelig (uten kostnad for Dell), hvis systemet ikke allerede omfatter slike enheter.

Sikkerhetskopiering av data

Kunden må ta sikkerhetskopi av alle eksisterende data, programvare og programmer på alle aktuelle systemer før og under leveringen av denne tjenesten. Kunden bør ta jevnlig sikkerhetskopier av alle data som er lagret på alle aktuelle systemer som en forholdsregel i tilfelle feil, endringer eller tap av data. **DELL SKAL IKKE HA NOE ANSVAR FOR:**

- **NOE AV DIN KONFIDENSIELLE, PROPRIETÆRE ELLER PERSONLIGE INFORMASJON,**
- **TAPTE ELLER ØDELAGTE DATA, PROGRAMMER ELLER PROGRAMVARE,**
- **SKADDE ELLER TAPTE FLYTTBARE MEDIER,**
- **TAP AV BRUK AV ET SYSTEM ELLER NETTVERK; OG/ELLER**
- **FOR NOEN HANDLINGER ELLER UTELATELSER, INKLUDERT UAKTSOMHET, GJORT AV DELL ELLER EN TREDJEPARTS TJENESTELEVERANDØR.**

Dell skal ikke være ansvarlig for gjenoppretting eller ny installasjon av noen programmer eller data.

Garantier fra tredjepart

Disse tjenestene kan kreve at Dell får tilgang til maskinvare eller programvare som ikke er produsert av Dell. Noen produsenters garantier kan bli gjort ugyldige hvis Dell eller andre enn produsenten selv arbeider på maskinvaren eller programvaren. Det er kundens ansvar å sikre at Dells tjenestelevering ikke påvirker slike garantier eller, hvis garantiene påvirkes, at konsekvensene er akseptable for kunden. Dell tar ikke ansvar for garantier fra tredjepart eller for en eventuell innvirkning Dells tjenester kan ha på disse garantiene.

1. Noen implementeringsalternativer, inkludert versjoner av ProDeploy kan ikke brukes sammen med Dells Latitude Chrome Enterprise-enheter.