



Tjänstbeskrivning

Dell APEX PC as a Service (PCaaS)

Inledning

Dell har nöjet att tillhandahålla Dell APEX PC as-a-Service ("PCaaS" eller "Tjänsterna") enligt denna tjänstebeskrivning ("Tjänstebeskrivningen"). PCaaS består av en kombination av hårdvara, mjukvara och tjänster som sammanställts i en finansieringslösning. Denna lösning levereras till ett fast pris per användare och månad. PCaaS har en flexibel struktur som gör det möjligt för kunder (enligt definitionen nedan) att skräddarsy rätt typ av maskinvara, programvara och tjänstenivå för sin miljö. Utöver att ge flexibilitet vid val av maskinvara, programvara och tjänster, kommer PCaaS även att erbjuda valfri flexibel finansiering genom ett separat avtal med Dell Financial Services (DFS) ("DFS-avtalet"). De flexibla finansieringsalternativ¹ som finns upprättade i DFS-avtalet kan även granskas på begäran.

Offerter, ordrar eller annan ömsesidigt överenskommen form av faktura eller beställningsbekräftelse (som är tillämpligt, "beställningsformulär") innehåller namnet på den service och tillgängliga servicealternativ som kunden har köpt. I den här tjänstebeskrivningen beskrivs alls Dells respektive kundens skyldigheter och ansvarsområden, inklusive alla andra tillämpliga tjänster. Om du vill ha mer hjälp eller vill beställa en kopia av servicekontrakt kontaktar du Dells tekniska support eller en Dell-säljare.

Tjänsternas omfattning

PCaaS omfattar en samling hårdvara, mjukvara och tjänster inriktade på distribution, support, hantering och återvinning. Dessa tjänster kommer att ha unikt associerade tjänstebeskrivningar som publiceras på www.dell.com/servicecontracts/global. Kunden har möjlighet att välja den tjänstenivå som bäst motsvarar hos kundens personliga dators livscykelbehov. Några av de valda tjänstealternativen kan kräva att en SOW (Statement of Work) utförs, vilken ger ytterligare information i samband med leveransen av en viss tjänst.

¹ Vissa distributionsalternativ, inklusive versioner av ProDeploy, är inte tillämpliga för Dell Latitude Chrome Enterprise-enheter.

Finansieringsalternativ

Finansieringsdelen av PCaaS har tre valfria funktioner som förbättrar flexibiliteten för kunden och skiljer sig från ett typiskt leasingavtal gällande maskinvara.

"Flexa upp" – Gör det möjligt för kunden att när som helst kunna lägga till enheter (datorer) inom det ursprungliga DFS-avtalets löptid. "Flexa upp" kräver en ny inköpsorder (PO) och ett nytt schema och kan inte gälla samtidigt som det ursprungliga DFS-avtalet. Om kunden till exempel har lagt till 500 nya datorer under ett pågående 36-månaders DFS-avtal får de 500 nya datorerna ett nytt, fristående åtagande om ytterligare 36 månader.

"Flexa ned" – Gör det möjligt för kunden att minska det totala antalet enheter (datorer) enligt kontraktet med ett förutbestämt belopp utan påföljd eller avgifter, vilket ser till att priset per dator och månad är samma under DFS-avtalets löptid. Detta alternativ kan utnyttjas först efter att halva löptiden för DFS-avtalet har passerat (t.ex. efter 18 månader för ett avtal som har en löptid på 36 månader). Den procentandel som kunden kan "Flexa ned" måste bestämmas vid DFS-avtalets initiala undertecknande, och kommer att anges i DFS-avtalet. DFS kommer även att kräva en minimilängd på den period som kunden måste teckna sig för innan denna kan "Flexa ned" enheter. Sådana minimilängder kommer att anges i DFS-avtalet "Flexa ned" är inte tillgängligt i alla länder. Dell APEX PCaaS är tillgängligt i fler än 50 länder i Nordamerika, EMEA och APJ. Alla finansieringsflexibiliteter kanske inte är tillgängliga i alla länder. Kontakta din Dell Financial Services-representant om du vill ha mer information.

Uppgradering under avtalsperioden – Detta är en kombination av "Flexa upp" och "Flexa ned". Uppgraderingar efter halva löptiden måste fastställas vid DFS-avtalet undertecknande, samt följa samma regler som anges ovan (t.ex. om kunden beslutar sig för att "flexa upp" gäller fortfarande "Flexa upp"-reglerna ovan). Oaktat det ovanstående och som tidigare nämnts är "Flexa ned" inte tillgängligt i alla länder. Dell APEX PCaaS är tillgängligt i fler än 50 länder i Nordamerika, EMEA och APJ. Alla finansieringsflexibiliteter kanske inte är tillgängliga i alla länder. Kontakta din Dell Financial Services-representant om du vill ha mer information.

PCaaS Services Delivery Manager (för kunder med 300 eller fler PCaaS-enheter)

Varje kund som uppfyller enhetsminimum (anges nedan) kommer att ha en PCaaS Services Delivery Manager (SDM) tilldelad sitt konto. SDM:en kommer att vara kontaktperson för kunden eller den kundutsedda partnern (enligt definitionen nedan) för alla ärenden kopplade till tjänsten. SDM:en kommer att överse en samling datorlivscykelprojekt baserat på associerade tjänstebeskrivningar och/eller SOW:er, i syfte att kunna förbättra kundens övergripande datorlivscykelupplevelse från Dell.

Minimikrav:

- 1) 300 datorer leasas inom 90 dagar efter att tjänsten har införskaffats, och
- 2) Minst 12 månaders servicetid.

Om kunden inte uppfyller något av de minimikrav som anges ovan kan SDM:en tas bort efter Dells eget gottfinnande. Oaktat det ovanstående kan Dell, efter eget gottfinnande, välja att avstå från att upprätthålla enhetsminimum för att låta kunden återställa sina enhetsminimum efter 90 dagar. Sådana undantag förhindrar dock inte att Dell tillämpar dessa enhetsminimikrav vid ett framtida datum.

SDM:en är tillgänglig måndag–fredag, exklusive helgdagar, under normal kontorstid (enligt definitionen nedan). "Normal kontorstid" definieras utifrån platsen där SDM finns och varierar efter region och land. Support efter normal arbetstid kan erbjudas av andra resurser enligt Dell eget gottfinnande. Platsen för SDM tilldelas under implementeringen baserat på vilket tjänsteområde kunden föredrar och tillgänglig personal.

PCaaS SDM:ens hjälpområden

I det här avsnittet beskrivs vissa faser, milstolpar och aktiviteter som SDM:en kommer att övervaka, underlätta och/eller samordna enligt den här tjänstebeskrivningen, övriga tillämpliga tjänstebeskrivningar och/eller utförda SOW:er.

Introduktions-/kickoff-fas

- Underlätta och leda kickoff-möte:
 - Granska och bekräfta kundens krav och tjänstebeskrivningar/SOW:er
 - Identifiera/introducera PCaaS-kontaktpersoner och intressenter
 - Granska PCaaS-livscykelprocessen
- Upprätta programstyrning och etablerade samarbetsregler
- Övervaka och bekräfta introduktion av Dells verktyg för online- och självbetjäning (t.ex. TechDirect, MyDFS, SupportAssist osv.)

Övergångsfas

Syftet med övergångsfasen är att utforma, bygga och implementera en upprepningsbar PCaaS-konfiguration, distribution och lösning för återvinning av inventarier baserat på denna tjänstebeskrivning, andra tillämpliga tjänstebeskrivningar och/eller utförda SOW:er. Viktiga milstolpar och aktiviteter omfattar:

- Övervaka datorlivscykelprojekt, inklusive:
 - Avbildning, konfiguration och fabrikstjänster
 - Planerings- och utförandetjänster för distribution
- Erbjudna beställningssynlighet och statusrapportering
- Erbjudna sammanfattningar (t.ex. status, milstolpar på hög nivå, risker, problem, åtgärder osv.)
- Hjälpa till med planering av "Flexa upp", "Flexa ned" och uppgradering i mitten av avtalets löptid (efter behov)
- Hjälpa till att planera för återvinning och uppdatering

Stabil fas

Efter övergångsfasen försätts programmet i en stabil fas. Under denna fas kommer SDM:en samordna och underlätta PCaaS-status- och styrningsmöten på månads- eller kvartalsbasis (eller enligt parternas överenskommelse). Viktiga milstolpar och aktiviteter omfattar:

- Erbjudna PCaaS-sammanfattningar (t.ex. status, milstolpar på hög nivå, risker, problem, åtgärder osv.)

- Rapport över PCaaS-tillgångsstatus och disposition (volym, plats, löptidens slut osv.)
- Prognos för PCaaS-hårdvara som kunden tillhandahållit
- Kommersiellt rimliga insatser för rapportering av incidenter, utskick och garantisammanfattning³

Löptidens slutfas

När avtalet är på väg att löpa ut kommer SDM:en koordinera och underlätta återvinning och uppdatering av inventarier utifrån Asset Recovery Services och planer för avtalets utlöpande. Viktiga milstolpar och aktiviteter omfattar:

- Erbjuder resurslista för kunden eller partnern för planering av slutet av löptiden
- Hjälper till med planering av datarensning och återvinning av inventarier för kunden där tillämpligt
- Koordinerar med teamet för inventarieåtervinning körning av datarensning och återställning och utfärdar saneringscertifikatet

Kundens ansvar

- Utse en person som ska fungera som enskild PCaaS-kontaktpunkt och ansvara för att samarbeta med SDM:en i syfte att underlätta PCaaS-aktiviteter
- Meddela Dell så snart som möjligt vid eventuella förändringar av planeratenhetsminimum, förseningar och/eller tjänsteförändringar
- Erbjuder en prognos för PCaaS-hårvaruvarutillgångar i en överenskommen takt
- Erbjuder meddelanden och statusuppdatering för tjänster som utförts av kunden eller tredjepartsleverantören på PCaaS-tillgångar
- Erbjuder spårning och rapportering av PCaaS-tillgångar som inte leasas via DFS eller en DFS-ansluten partner
- Erbjuder spårning och rapportering av PCaaS-tillgångar som har köpts från tredje part
- Erhålla eller erbjuda godkännanden och undertecknanden för viktiga milstolpar inom en överenskommen tidsram
- Erbjuder nödvändig dokumentation, tillgång till ämnesexperter och andra resurser (enligt vad som rimligen begärs av Dell och som är rimligen lämpligt) i god tid för att underlätta PCaaS-tjänster

Undantag för tjänsten

- Provisioneringen av tjänsterna omfattar inte utvecklingen av eventuell immateriell egendom specifikt för kunden
- PCaaS är eventuellt inte tillgängligt eller varierar beroende på geografisk plats och region. Kunden bör rådgöra med Dells säljare eller SDM:en med avseende på plats- och regionspecifik tillgänglighet, begränsningar och variationer
- För multinationella kunder kan en regional SDM utses för att hjälpa till med lokala SDM-aktiviteter

³ Om supporttjänsterna inkluderar ProSupport Plus, se tjänstebeskrivningen för ProSupport Plus.

- Ytterligare SDM-beroenden:
 - Gäller endast tjänster som erbjuds av Dell och inkluderar inte tjänster som köpts och erbjudits av tredje part
 - Gäller endast finansierade tillgångar som leasas via DFS eller DFS-anslutna partner (kontakta din DFS-representant)
 - Kan variera beroende på Dells lokala verksamhet och tillgängligheten för olika tjänster
- Tjänster som inte erbjuds av SDM:
 - Anbud och försäljning av produkter och tjänster
 - Direkt slutanvändarkommunikation/samverkan
 - Teknisk support, felsökning eller diagnostik (se servicekontrakt på supportnivå)
 - Tjänster för tillgångar som inte är PCaaS
 - Andra eventuella aktiviteter som inte uttryckligen beskrivs i den här tjänstebeskrivningen

Bestämmelser och villkor för tjänster från Dell

Denna tjänstebeskrivning gäller för dig, kunden eller kundutsedd partner, ("du"/"dig" eller "kunden" eller "kundutsedd partner"), och den Dell-enhet som anges på din faktura för köpet av denna tjänst. Denna tjänst tillhandahålls enligt det separat undertecknade huvudtjänsteavtalet mellan kunden eller kundutsedd partner och Dell Financial Services som uttryckligen tillåter försäljning av tjänsten. Om ett sådant avtal saknas gäller – beroende på kundens plats – att denna tjänst är underkastad och styrs av antingen Dells affärsvillkor för försäljning eller avtalet som hänvisas till i nedanstående tabell ("avtalet" i förekommande fall). I tabellen nedan visas webbadresserna där avtalet finns för kundens plats. Parterna bekräftar att de har läst och godkänner dessa onlinevillkor.

Kundens plats	Villkor som gäller ditt köp från Dell	
	Kunder som köper direkt från Dell	Kunder som köper via en godkänd Dell-återförsäljare
USA	http://www.dell.com/CTS	http://www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (engelska) http://www.dell.ca/conditions (kanadensisk franska)	www.dell.ca/terms (engelska) http://www.dell.ca/conditions (kanadensisk franska)
Latinamerika och Karibien	Lokal landsspecifik webbplats för http://www.dell.com eller http://www.dell.com/service-descriptions/global	Lokal landsspecifik webbplats för http://www.dell.com eller http://www.dell.com/service-descriptions/global
Asien, Stillahavsområdet, Japan	Lokal landsspecifik webbplats för http://www.dell.com eller http://www.dell.com/service-descriptions/global	Servicebeskrivningar och andra servicedokument från Dell som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dell, utan bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Det innebär att alla referenser till kunden i servicebeskrivningen och i andra servicedokument från Dell i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell ska tolkas som en referens till Dell som tjänsteleverantör i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dell när det gäller tjänsten som beskrivs här. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommet mellan dig och säljaren.

<p>Europa, Mellanöstern och Afrika (EMEA)</p>	<p>Lokal landsspecifik webbplats för http://www.dell.com eller http://www.dell.com/servicedescriptions/global</p> <p>Kunder i Frankrike, Tyskland och Storbritannien kan dessutom välja en av webbadresserna nedan:</p> <p>Frankrike: http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Tyskland: http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Storbritannien: http://www.dell.co.uk/terms</p>	<p>Servicebeskrivningar och andra servicedokument från Dell som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dell, utan bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Det innebär att alla referenser till kunden i servicebeskrivningen och i andra servicedokument från Dell i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell ska tolkas som en referens till Dell som tjänsteleverantör i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dell när det gäller tjänsten som beskrivs här. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommet mellan dig och säljaren.</p>
---	--	---

* En kund kan öppna sin lokala webbplats <http://www.dell.com> genom att öppna <http://www.dell.com> från en dator som är ansluten till internet i kundens område eller genom att välja mellan alternativen på Dells webbplats för val av land eller region på <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Kunden godkänner också att om denna tjänst förnyas, ändras, utökas eller fortsätter användas utöver den första perioden lyder den under den då gällande tjänstebeskrivningen som är tillgänglig på www.dell.com/servicedescriptions/global. Om något villkor i denna servicebeskrivning står i strid med något villkor i avtalet är det villkoret i servicebeskrivningen som gäller, men bara när det gäller den specifika motstridigheten, och det ska inte tolkas eller anses på så sätt att det ersätter andra villkor i avtalet som inte uttryckligen står i strid med denna servicebeskrivning.

När du utför en beställning av tjänsterna, tar emot tjänsterna, använder tjänsterna eller tillhörande programvara, klickar på/markerar knappen eller rutan "Jag godkänner" (I Agree) eller liknande på Dells webbplats i samband med ditt köp eller använder Dell-programvara samtycker du till att bindas av denna servicebeskrivning och de avtal som genom hänvisning omfattas. Om du förbinder dig att följa denna tjänstbeskrivning å ett företags eller någon annan juridisk enhets vägnar, garanterar du att du har behörighet att förplikta denna enhet att följa villkoren i denna tjänstbeskrivning, och i sådana fall avser "du"/"dig" eller "kunden" denna enhet. Utöver att ta emot denna tjänstbeskrivning kan kunder i vissa länder även behöva signera ett beställningsformulär.

Sekretess: Dell behandlar all personlig information som samlas in under denna tjänstebeskrivning i enlighet med den tillämpliga jurisdiktionens sekretesspolicy från Dell Technologies, som alla finns tillgängliga på <http://www.dell.com/localprivacy> och som var och en härmed innefattas som referens.

Kundens allmänna ansvar

Användartillstånd

Kunden garanterar att denne har skaffat både kunden och Dell rättigheter att öppna och använda, både via fjärråtkomst och direkt, programvara, maskinvara, system och data som ägs av kunden eller som kunden innehar licens för, samt alla hård- och mjukvarukomponenter som ingår i syfte att tillhandahålla dessa tjänster. Om kunden inte redan har detta tillstånd är det kundens ansvar att erhålla detta och betala för det innan kunden ber Dell utföra dessa tjänster.

Icke-värkning

Kunden kommer inte, utan Dells föregående skriftliga medgivande, under en period på två år från slutet av den period som anges på beställningsformuläret, direkt eller indirekt för anställning värva någon Dell-anställd (eller anställd hos utomstående tjänsteleverantör som utför tjänster på uppdrag av Dell) som du har kommit i kontakt med i samband med Dells utförande av denna tjänst, under förutsättning att allmänna annonser och andra liknande breda former av värkning inte utgör någon direkt eller indirekt värkning, och du har rätt att värva för anställning en medarbetare som har sagts upp eller har avslutat sin anställning hos Dell innan diskussionerna om anställning påbörjats med dig.

Kundsamarbete

Kunden förstår att utan instruktioner och relevant samarbete kan inte Dell utföra tjänsten alls, eller om den utförs kan den till sitt innehåll förändras eller försenas. Alltså ska kunden eller kundens utsedda partners snabbt ge Dell all adekvat hjälp som krävs för att Dell ska kunna utföra tjänsten. Om kunden inte samarbetar enligt ovanstående ska Dell inte hållas ansvarig för att tjänsten inte, helt eller delvis, utförs och kunden har inte rätt till återbetalning.

Ansvar på platsen

Där tjänsten kräver åtgärder på plats ska kunden, utan kostnad för Dell, ge Dell säker och tillräcklig tillgång till kundens anläggningar och miljö, inklusive tillräckligt arbetsutrymme, el, säkerhetsutrustning (om tillämpligt) och lokal telefonlinje. En bildskärm, en mus (eller ett pekdon) och ett tangentbord ska också tillhandahållas (utan kostnad för Dell) om systemet inte redan har dessa.

Säkerhetskopiering av data

Kunden säkerhetskopierar alla befintliga data och program på alla system som påverkas innan tjänsten levereras. Kunden ska regelbundet göra säkerhetskopior av data som sparas på alla system som påverkas som en försiktighetsåtgärd för att undvika att data skadas, ändras eller förloras.

DELL HAR INTE ANSVAR FÖR

- **NÅGRA SOM HELST AV DINA KONFIDENTIELLA, EGENPRODUCERADE ELLER PERSONLIGA UPPGIFTER**
- **FÖRLORADE ELLER SKADADE DATA, PROGRAM ELLER PROGRAMVAROR**
- **SKADADE ELLER FÖRLORADE LÖSTAGBARA MEDIER**
- **OM ETT SYSTEM ELLER NÄTVERK BLIR OBRUKBART OCH/ELLER**
- **NÅGOT AGERANDE ELLER NÅGON FÖRSUMMELSE, INKLUSIVE VÅRDSLÖSHET, FRÅN DELL ELLER EN TREDJEPARTSLEVERANTÖR.**

Dell har inte ansvar för att återställa eller ominstallera program eller data.

Garantier från tredje part

Dessa tjänster kan kräva att Dell får tillgång till maskinvara eller programvara som inte har tillverkats av Dell. Garanti från vissa tillverkare kan bli ogiltig om Dell eller någon annan än den ursprungliga tillverkaren gör ändringar i tillverkarens maskinvara eller programvara. Kunden ansvarar för att se till att Dells möjlighet att utföra tjänsten inte påverkar sådana garantier, eller om den gör det accepterar kunden effekten av detta. Dell ansvarar inte för garantier från tredje part eller för någon inverkan som tjänsterna kan ha på sådana garantier.