

Dell EMC-tjänstebeskrivning

Programvaruintegreringstjänst för SAP HANA Scale-up Database

Inledning

Dell EMC Services och SAP™ har samarbetat nära och Dell EMC är glada över att kunna erbjuda programvaruintegreringstjänsten för SAP HANA Scale-up Database i en enda systemkonfiguration ("tjänst(erna)") i enlighet med denna tjänstebeskrivning ("tjänstebeskrivning"). Denna tjänst avser installation av SAP:s High Performance Analytical Appliance-minnesdatabas ("HANA"), (konfiguration av non-High Availability ("HA")/katastrofåterställning ("DR")), en multifunktionell datakälla-agnostisk minnesprogramvara på en HANA Dell EMC Ready Node eller annan Dell EMC-rekommenderad Dell EMC-maskinvara och levereras av Dell Global Services. Denna tjänst tillhandahåller implementering av en enda SAP HANA-databas på ett enda fysiskt system eller upp till tre instanser i en virtuell lösning.

Kundens ("du" eller "kunden") offert, ditt beställningsformulär eller annan ömsesidigt överenskommen form av faktura eller beställningsbekräftelse ("beställningsformulär" i förekommande fall) innehåller namnet på den tjänst eller tjänster och de tillgängliga tjänstealternativ som du köpt. Om du vill ha mer hjälp eller vill beställa en kopia av servicekontrakt(en) kontaktar du en säljare.

Tjänstens omfattning

Tjänsten är utformad för att snabbt integrera Dell EMC Ready Node för SAP HANA Scale-up ("plattformen") i din miljö så att din lösning och din personal snabbt kan uppnå full produktion.

Denna tjänst innehåller följande, så som tillämpligt för den specifika (**fysiska eller virtuella**) lösningen:

- **Projektledning:** Integrerad projektledning som omfattar alla aspekter av programmet.
- **Planering av programvaruintegrering:** Planeringssession med teknikexperter för att tillhandahålla en distributionsplan.
- **Integrering:** Implementering, konfiguration och integrering av distributionsplan och operativ validering av SAP HANA Scale-up Ready Node.
 - Begränsad till en (1) SAP HANA-minnesdatabas för den fysiska lösningen och upp till tre (3) SAP HANA-minnesdatabaser för den virtuella lösningen
- **Kunskapsöverföring:** Kunskapsöverföring till den nya lösningen under hela åtagandet samt genomförandet av en produktorienteringssession.
- **Slutsats och dokumentation:** Efter att denna tjänst har avslutats kommer Dell att genomföra en granskning av projektdokumentationen.

Mål

Syftet med denna tjänst är att möjliggöra en fungerande plattform med integrations- och konfigurationsaktiviteter som slutar med ett system som är klart att tas i produktion, samt kunskapsöverföring för att hantera och övervaka plattformen.

Denna tjänst är beroende av att fabriksintegreringstjänster som utförts på vårt sammanslagningscenter slutförs (eller Software Distribution Services när fabriksintegreringstjänster inte är tillgängliga), vilka köps separat.

Den här tjänsten är också beroende av att distributionen av maskinvara har slutförts med hjälp av Dell EMC Basic eller tjänstepaketet ProDeploy Suite, vilka köps separat. Genomförandet av de aktiviteter som beskrivs nedan kommer att utgöra tjänstens slutförande.

Viktiga tjänstesteg

Projektstart

En projektledare för Dell EMC Services kontaktar kunden före leverans av tjänster i syfte att:

- Undersök platsens beredskap med avseende på kraven på miljö och teknik
- Granska och bekräfta plattformsbereidskap och installationsdatum och markera beroenden avseende produktens leveransdatum för att uppfylla det planerade installationsschemat
- Leverera SAP HANA Scale-up-undersökning till kunden innan en planeringssession äger rum
- Bekräfta tid och datum för planeringssession
- När den returnerade undersökningen har tagits emot kommer Dell EMC Services att planera planeringssessionen

Planeringssession för programvaruintegration

Dell EMC Services kommer att genomföra en fjärrplaneringssession med kundens nyckelaktörer, dennes huvudsakliga tekniska team och ämnesexperter. Denna session är utformad för att upptäcka hur man integrerar plattformen med den nuvarande miljön. Resultatet av denna session är en lösning och projektplan på hög nivå i elektronisk form.

Under sessionen kommer Dell EMC Services att granska följande integrationsparametrar och överväganden:

- Den returnerade undersökningen för att säkerställa att alla fält är dokumenterade och korrekta
- Kontrollera att befintlig och ny utrustning uppfyller de maskin- och programvarumässiga minimikraven, så som tillämpligt
- Definiera/kontrollera att configurationen uppfyller de maskin- och programvarumässiga minimikraven för miljön
- Granska kundens fysiska infrastruktur och logiska nätverkslayouter
- Ta fram en lämplig plan utifrån kundens maskin- och programvarukonfiguration:
 - Definiera/bekräfta kraven på kundnätverket:
 - IP-adress tillgänglig för serverhanteringsnätverket
 - IP-adress för HANA virtual machines, så som tillämpligt
 - Nätverksväxelportar
 - Bestäm version av aktuell vCenter Server så som tillämpligt
 - Definiera/kontrollera att configurationen uppfyller de maskin- och programvarumässiga minimikraven för miljön
 - SAP-servernamn, SAP SID och instansnummer samt kontolösenord
 - Se till att alla fält i undersökningen dokumenteras
- Allokering av HANA virtual machine:
 - Ge detaljerad information om de HANA virtual machines som kommer att distribueras, inklusive storleken på denna/dessa
- Bekräfta att kunden har de programvarulicenser som krävs
- Efter avslutad planeringssession kan integrationsaktiviteter schemaläggas

Integrering

Under denna fas kommer Dell EMC Services att utföra följande uppgifter:

Uppgifter för fysiska implementeringar (rena SUSE- eller Red Hat Linux-plattformar):

- Konfigurera IP-adresser på HANA-apparater och ansluta till kundnätverk
- Konfigurera HANA-databasen:
 - Konfigurera Linux-operativsystemet
 - Konfigurera SAP HANA-minnesdatabasen
 - Konfigurera SAP HANA säkerhetsåtkomst för tre administratörer inklusive rot, operativsystemnivå och databasanvändare

Uppgifter för virtualiserad miljöimplementering

- Konfigurera IP-adresser på HANA-apparater och ansluta till kundnätverk
- Anslut ESXi-värd till kundbefintlig vCenter Server så som tillämpligt
- Konfigurera HANA virtual machine
- Konfigurera virtuellt nätverk för ESXi-värden och HANA virtual machine
- Ändra storlek och omkonfigurera HANA virtual machine enligt kundens krav, så som beskrivs i planeringsdokumentet
- Konfigurera HANA-databasen:
 - Konfigurera Linux-operativsystemet
 - Konfigurera SAP HANA-minnesdatabasen
 - Konfigurera SAP HANA säkerhetsåtkomst för tre administratörer inklusive rot, operativsystemnivå och databasanvändare
- Arbeta med kunden efter behov för att ansluta de nya systemen till befintliga HANA Studio så som tillämpligt
- Applicera kundens licenser via HANA Studio om tillgängligt

Kunskapsöverföring

Under hela åtagandet kommer Dell EMC Services att tillhandahålla kunskapsöverföring medan aktiviteter utförs, såväl som under granskningssessionen. Under denna fas:

- Genomför en kort produktorienteringssession
- Gå igenom dokumentationen

Slutförande av projekt

Under denna sista fas kommer Dell EMC Services att leverera delresultat och granska aktiviteter som utförs för kunden under den här tjänstebeskrivningen.

- Tillhandahålla dokumentation som återspeglar de tjänster som utförts
 - Skript och delresultaten för tjänsten är på engelska om inte annat anges
- Ange kundwebbadress eller tillhandahåll elektroniska kopior av produktdokumentation så som tillämpligt
- Ange uppgifter för att nå teknisk support hos Dell
- Erhålla kundens godkännande av de tjänster som utförts

Undantag

För att undvika tveksamheter omfattas inte följande aktiviteter av denna tjänstebeskrivning:

- Andra tjänster, uppgifter eller aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebeskrivning.
- Distribuering av SAP HANA Ready Node maskinvarukomponenter inklusive racking, stapling och kabeldragning av servern(-a).
- Uppgradering av befintlig miljö för att stödja den nya lösningen
- Installation av korrigeringsfiler för operativsystemet eller uppdateringar av de större programversionerna. Dell EMC installerar endast större programversioner av operativsystemet
- Konfigurering eller felsökning av nätverks-/VLAN-problem på kundnätverket
- Ethernet-åtgärder som inte specifikt omnämns i den här servicebeskrivningen
- Kabeldragning utanför racket.
- Prestandajustering eller prestandamätning av nätverket.
- Avinstallation eller ominstallation av produkter eller program.
- Konfiguration av befintlig Ethernet-infrastruktur.
- Konfiguration av valfri typ av Ethernet-säkerhet.
- Konfiguration av SAP HANA high availability (HA)- eller katastrofåterställningsimplementeringar
- Programvaruintegration av SAP HANA Scale-Out Ready Bundle
- Programvaruintegration av SAP HANA Edge Ready Node, Bundle eller System
- Programvaruintegration av SAP HANA Ready Bundle eller Ready System
- Konfigurering av operativsystem utöver vad som anges i den här servicebeskrivningen
- Produktutbildning – måste köpas separat
- Produktorienteringssession ersätter inte Dell EMC utbildningskurser. För ytterligare information finns utbildnings- och konsulttjänster från Dell EMC tillgängliga för mer specifik produktutbildning, samt anpassad inläring som är specifika efter behov eller krav.
- Tjänsten omfattar inte utveckling av verk av immateriell art specifikt för kunden.
- Andra aktiviteter än de som anges i denna tjänstebeskrivning

Den här tjänstebeskrivningen ger inte kunden garantier som är utöver de garantier som tillhandahålls enligt villkoren i ditt huvudstandardavtal, så som definierat nedan, eller detta avtal, såsom tillämpligt.

Kundens erbjudandespecifika ansvar

- Kundmiljön måste vara verksam innan Dell EMC ankomst på plats för att utföra den första projektfasen. Ytterligare tjänster kan läggas till för att leva upp till detta krav. Till stöd för detta krav kommer kunden att:
 - a. Granska och returnera den slutförda Dell EMC SAP HANA-undersökningen under planeringsfasen
 - b. Tillhandahålla nätverksåtkomst och inloggningsuppgifter som krävs till befintliga Active Directory-domäntjänster (AD DS) och tjänster i domännamnsystem (DNS) och Network Time Protocol (NTP) som behövs under distributionen
 - c. Tillhandahålla alla tillämpliga licenser för operativsystem och applikationer, så som tillämpligt
 - d. Installera eventuella korrigeringsfiler eller uppdateringar som kan ha släppts efter att den här tjänsten har utförts
- Kunden är skyldig att ha ett aktuellt SAP HANA-supportavtal för SAP HANA-programvaran, och ett aktuellt Dell EMC-supportavtal för maskinvarukomponenterna i lösningen.
- Kunden ska skriftligen ange till Dell EMC Services namnet på en individ som ska vara kontaktperson, i enlighet med distributionsplanen, för att säkerställa att alla åtgärder kan genomföras inom den angivna tidsperioden. Alla kommunikation avseende tjänsten ska riktas till denna kontaktpunkt ("kundkontakt"). Om så inte sker kan det leda till fler projekttimmar och/eller ökad projektlängd.

- Kundkontakt ska ha fullmakt att företräda kunden i alla aspekter av tjänsten, inklusive att uppmärksamma problem för tillämpliga personer inom kundens organisation och lösa motstridiga krav
- Kunden ska utse kontaktpersoner som har erfarenhet av de företagskomponenter som berörs av tjänsten ("tekniska kontakter"). Dell kan begära att möten bokas med de tekniska kontakterna.
- Kundkontakt kommer att erhålla och tillhandahålla projektkrav, information, data, beslut och godkännanden inom en arbetsdag från att begäran/förfrågan framförts, såvida inte båda parter kommer överens om någon annan svarstid.
- Kundkontakt kommer att se till att den personal som ska utföra tjänsten har en rimlig och säker tillgång till projektplatsen, en säker arbetsmiljö, ett passande kontorsutrymme och parkeringsplats vid behov.
- Kunden ansvarar för att tillhandahålla all maskinvara, programvara, internet och elanslutningar för att tjänsterna ska kunna slutföras. Anläggningen och elanslutningarna måste uppfylla Dell EMC:s krav för de produkter och tjänster som inköpts.
- Kunden ansvarar för alla nödvändiga programvarulicenser. Om inte annat skriftligen angivits av kunden under installationen, kommer Dell EMC Services på uppdrag av kunden att "godkänna" alla elektroniska avtal som medföljer den installerade maskinvaran och/eller programvaran, inklusive, utan restriktioner, licenser, försäljningsvillkor och andra villkor. Kunden samtycker till att dennes inköp, licens och/eller användning av all maskinvara eller programvara som installerats av Dell EMC Services ska omfattas av och regleras av sådana elektroniska avtal i samma grad som om kunden själv hade godkänt de elektroniska avtalen.

Kundens allmänna ansvar

Användartillstånd. Kunden garanterar att kunden har skaffat både kunden och Dell EMC Services 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 maskinvaru- och programvarukomponenter som ingår i syftet att tillhandahålla dessa tjänster. Om kunden inte redan har detta tillstånd ansvarar kunden för att erhålla detta och betala för det innan kunden ber Dell EMC Services att utföra dessa tjänster.

Icke-värvning. I den utsträckning lagen tillåter kommer kunden inte, utan Dell EMC Services föregående skriftliga medgivande, under en period på två år från datumet som anges på beställningsformuläret, direkt eller indirekt för anställning värva någon Dell EMC Services-anställd som kunden har kommit i kontakt med i anslutning med Dell EMC Services utförande av denna tjänst; dock under förutsättning att allmänna annonser och andra liknande breda former av värvning inte utgör någon direkt eller indirekt värvning härunder och att kunden har rätt att värva för anställning en anställd som har sagts upp eller har avslutat sin anställning hos Dell innan diskussionerna om anställning påbörjats med kunden.

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

Ansvar på platsen. Där tjänsten kräver åtgärder på plats ska kunden (utan kostnad för Dell EMC Services) tillhandahålla gratis, säker och tillräcklig tillgång till kundens lokaler och miljö, inklusive tillräckligt arbetsutrymme, el, säkerhetsutrustning (om tillämpligt) och en lokal telefonlinje. En bildskärm, en mus (eller ett pekdon) och ett tangentbord måste också tillhandahållas (utan kostnad för Dell EMC Services) om datorn 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 EMC Services har inte ansvar för att återställa eller ominstallera program eller data.

Följande begränsningar av ansvarsbestämmelserna gäller inte i Tyskland, Österrike, Schweiz eller Frankrike, där begränsning av ansvarsbestämmelserna enligt avtalet gäller. Utöver begränsningar av ansvarsbestämmelserna som anges i avtalet begränsas vidare ansvaret för dataförlust till kostnaderna för ominstallation av säkerhetskopiering i dessa länder.

Såvida inget annat krävs av tillämpliga lokala lagar TAR DELL EMC SERVICES INGET 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 EMC SERVICES ELLER EN TREDJEPARTSLEVERANTÖR.

Garantier från tredje part. Dessa tjänster kan kräva att Dell EMC Services får tillgång till maskinvara eller programvara som inte tillverkas av Dell EMC Services. Garantier från vissa tillverkare kan bli ogiltiga om Dell EMC Services eller någon annan än den ursprungliga tillverkaren utför arbete på tillverkarens maskinvara eller programvara. Kunden ansvarar för att se till att Dell EMC Services möjlighet att utföra tjänsten inte påverkar sådana garantier, eller i de fall den gör det, ska kunden acceptera effekten av detta. Dell EMC Services ansvarar inte för garantier från tredje part eller för någon inverkan som tjänsterna kan ha på sådana garantier.

Tid för tjänst. Med förbehåll för lokal arbetstidslagstiftning, om ej annat anges nedan, utförs den här tjänsten måndag till fredag under normal kontorstid för Dell EMC Services, som är 08:00–18:00, kundens lokala tid.

Land	Normala kontorstider för Dell EMC Services
Saint Kitts, Saint Lucia, Saint Vincent, Trinidad, Jungfruöarna, resterande delar av det engelskspråkiga Karibien	Måndag till fredag kl. 07.00 till 16.00
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danmark, Dominikanska republiken, El Salvador, Finland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Norge, Panama, Puerto Rico, Dominikanska republiken, Surinam, Sverige, Turks- och Caicosöarna	Måndag till fredag kl. 08.00 till 17.00
Australien, Bermuda, Haiti, Hongkong, Japan, Kina, Korea, Malaysia, Nederländska Antillerna, Nya Zeeland, Singapore, Taiwan, Thailand	Måndag till fredag kl. 09.00 till 17.00
Argentina, Frankrike, Indien, Paraguay, Uruguay	Måndag till fredag kl. 09.00 till 18.00
Bolivia, Chile	Måndag till fredag kl. 09.00 till 19.00
Mellanöstern	Söndag till torsdag kl. 08.00 till 18.00

Ingen service utförs utanför ordinarie kontorstid eller under lokala helgdagar, såvida inget annat skriftligen har avtalats i förväg.

Bestämmelser och villkor för tjänster från Dell EMC Services

Denna tjänstebeskrivning gäller för dig, kunden ("du" eller "kunden"), och den Dell EMC Services-enhet som anges på din faktura över köpet av denna tjänst. Denna tjänst tillhandahålls enligt det separat undertecknade huvudtjänsteavtalet mellan kunden och Dell EMC Services som uttryckligen tillåter försäljning av tjänsten. Om ett sådant avtal saknas gäller att, beroende på kundens adress, tjänsten är underkastad och styrs av antingen Dell EMC Services affärsvillkor för försäljning eller ett separat förhandlat avtal som hänvisar specifikt till dessa tjänster (enligt vad som gäller "avtalet"). I tabellen nedan visas webbadresserna där avtalet finns för kundens respektive plats. Parterna bekräftar att de har läst och godkänner dessa onlinevillkor.

Kundens plats	Villkor som gäller vid ditt köp av Dell EMC Services-tjänster	
	Kunder som köper Dell EMC-tjänster direkt från Dell EMC Services	Kunder som köper Dell EMC-tjänster via en auktoriserad Dell EMC Services-återförsäljare
USA	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (engelska) Dell.ca/conditions (kanadensisk franska)	Dell.ca/terms (engelska) Dell.ca/conditions (kanadensisk franska)
Latinamerika och Karibien	Lokal landsspecifik webbplats Dell.com eller Dell.com/servicesdescriptions/global .*	Tjänstebeskrivningarna och andra tjänstedokument från Dell EMC Services juridiska enhet som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dell EMC Services juridiska enhet, utan bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Det leder till att alla referenser till kunden i tjänstebeskrivningen och i andra tjänstedokument från Dell EMC Services i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell EMC Services ska tolkas som en referens till Dell EMC Services som leverantör av tjänsten i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dell EMC Services 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 överenskommelse mellan dig och säljaren.
Asien, Stillahavsområdet, Japan	Lokal landsspecifik webbplats Dell.com eller Dell.com/servicesdescriptions/global .*	Tjänstebeskrivningarna och andra tjänstedokument från Dell EMC Services juridiska enhet som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dell EMC Services juridiska enhet, utan bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Det leder till att alla referenser till kunden i tjänstebeskrivningen och i andra tjänstedokument från Dell EMC Services i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell EMC Services ska tolkas som en referens till Dell EMC Services som leverantör av tjänsten i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dell EMC Services 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 överenskommelse mellan dig och säljaren.

<p>Europa, Mellanöstern och Afrika</p>	<p>Lokal landsspecifik webbplats Dell.com eller Dell.com/servicedescriptions/global.*</p> <p>Kunder i Frankrike, Tyskland och Storbritannien kan dessutom välja en av webbadresserna nedan:</p> <p>Frankrike: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Tyskland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Storbritannien: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Tjänstebeskrivningarna och andra tjänstedokument från Dell EMC Services juridiska enhet som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dell EMC Services juridiska enhet, utan bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Det leder till att alla referenser till kunden i tjänstebeskrivningen och i andra tjänstedokument från Dell EMC Services i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell EMC Services ska tolkas som en referens till Dell EMC Services som leverantör av tjänsten i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dell EMC Services 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 överenskommelse mellan dig och säljaren.</p>
--	---	---

* En kund kan öppna sin lokala Dell.com-webbplats genom att öppna Dell.com från en dator som är ansluten till Internet i kundens område eller genom att välja mellan alternativen på Dell EMC Services webbplats för val av land eller region på Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Kunden godkänner också att om denna tjänst förnyas, ändras, utökas eller fortsätter att användas utöver den första perioden lyder den under den då gällande tjänstebeskrivningen som finns tillgänglig på Dell.com/servicedescriptions/global.

Om det finns en konflikt mellan villkoren i något av de dokument som innefattar detta avtal, kommer dokumenten att gälla i följande ordning: (i) denna tjänstebeskrivning; (ii) avtalet (iii) beställningsformuläret. Rådande villkor kommer att tolkas så smalt som möjligt för att lösa konflikten, samtidigt som man behåller så mycket av de icke-motstridiga termerna som möjligt, inklusive bevarandet av icke-motstridiga bestämmelser i samma stycke, avsnitt eller underavsnitt.

När du utför en beställning av tjänsten, tar emot tjänsten, använder tjänsten eller tillhörande programvara, eller när du klickar på/markerar knappen eller rutan "I Agree" (jag godkänner) eller liknande på Dell.com-webbplatsen i samband med ditt köp, eller när du använder Dell EMC Services-programvara, samtycker du till att bindas av denna tjänstebeskrivning och de avtal som genom hänvisning omfattas häri. Om du förbinder dig att följa denna tjänstebeskrivning på ett företags eller någon annan juridisk enhets vägnar, garanterar du att du har behörighet att förpliktiga denna enhet att följa villkoren i denna tjänstebeskrivning. Med "du" eller "kunden" avses i så fall denna enhet. Utöver att ta emot denna tjänstebeskrivning kan kunder i vissa länder även behöva underteckna ett beställningsformulär.

Tilläggsvillkor som gäller ditt köp av konsulttjänster och tjänster för hantering

1. **Tjänstperiod.** Denna tjänstebeskrivning börjar det datum som anges på beställningsformuläret och fortsätter under den tidsperiod ("**Period**") som anges på beställningsformuläret. I förekommande fall anges tariff eller pris och gällande period för varje tjänst, för det antal system, licenser, installationer, distribution, hanterade slutpunkter eller slutanvändare för vilka kunden har köpt en eller flera tjänster enligt kundens beställningsformulär. Såvida inte Dell EMC Services och kunden skriftligen kommit överens om något annat får tjänsten som kunden köpt under denna tjänstebeskrivning endast användas av kunden internt, och ej säljas vidare eller användas av någon tjänstebyrå.

2. Viktig ytterligare information

A. **Ändring av planering.** När denna tjänst har bokats måste eventuella förändringar i schemat ske minst åtta kalenderdagar före inbokat datum. Om kunden ändrar tidpunkten 7 dagar eller mindre före planerat datum tas en avgift ut som inte får överstiga 25 % av kostnaden för tjänsten. Eventuella ändringar av tidpunkten för tjänsten bekräftas av kunden minst 8 dagar innan den börjar utföras.

B. **Betalning av maskinvara som köpts med tjänster.** Om man inte skriftligen kommit överens om något annat ska betalningen för maskinvaran inte under några omständigheter vara knuten till resultat eller leverans av konsulttjänster eller tjänster för hantering som köpts med sådan maskinvara.

C. **Kommersiellt rimliga gränser för tjänsternas omfattning.** Dell EMC Services kan vägra att tillhandahålla tjänsten om denna enligt ekonomiskt försvarbara uppfattningar skapar en orimlig risk för Dell EMC Services eller Dell EMC Services tjänsteleverantör eller om någon begärd tjänst ligger utanför ramen för tjänsten. Dell EMC Services ansvarar inte för fel eller försening som beror på orsaker utanför dess kontroll, inklusive kundens underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt denna tjänstebeskrivning.

D. **Tillvalstjänster.** Tillvalstjänster (inklusive support vid behov, installation, rådgivning, hantering samt professionella support- eller utbildningstjänster) kan finnas att köpa från Dell EMC Services och varierar beroende på kundens plats. Tillvalstjänster kan kräva ett särskilt avtal med Dell EMC Services. Om inget sådant avtal finns tillhandahålls tillvalstjänster enligt denna tjänstebeskrivning.

E. **Tilldelning och underleverantörsavtal.** Dell EMC Services kan lägga ut denna tjänst och/eller tilldela kvalificerade tredjepartsleverantörer denna tjänstebeskrivning. De kommer att utföra tjänsten på uppdrag av Dell EMC Services.

F. **Uppsägning.** Dell EMC Services kan säga upp denna tjänst när som helst under perioden om något av följande skäl föreligger:

- Kunden har inte betalat hela priset för den här tjänsten enligt fakturavillkoren;
- Kunden uppför sig hotfullt eller vägrar samarbeta med assisterande analytiker eller tekniker på plats, eller
- Kunden misslyckas med att efterleva villkoren som angetts i denna tjänstebeskrivning.

Om Dell EMC Services säger upp tjänsten får kunden en skriftlig bekräftelse på tjänstens upphörande skickat till kundens fakturaadress. Meddelandet kommer att inkludera orsaken till uppsägningen och datum då uppsägningen träder i kraft, vilket inte kommer att vara mindre än tio (10) dagar från det datum då Dell EMC Services skickar meddelandet om uppsägning till kunden, såvida inte lokal lagstiftning kräver andra uppsägningsvillkor som kanske inte får varieras enligt avtal. Om Dell EMC Services säger upp tjänsten i enlighet med den här paragrafen har kunden inte rätt till återbetalning av de avgifter som betalats eller som förfallit till betalning till Dell.

G. Geografiska begränsningar och omlokalisering. Den här tjänsten är inte tillgänglig överallt. Tjänstealternativ, inklusive tjänstenivåer, öppettider för teknisk support och svarstider för tjänst på plats varierar beroende på geografisk plats, och vissa alternativ kan kanske inte köpas för den plats där kunden befinner sig. Kontakta din lokala säljare för information.

© 2017 Dell Inc. Med ensamrätt. Andra varumärken och varunamn kan förekomma i detta dokument för att referera till antingen de organisationer som äger varumärkena och varunamnen eller deras produkter. Ett utskrivet exemplar av Dell EMC Services försäljningsvillkor kan också erhållas på begäran.