



Tjänstebeskrivning

Microsoft 365 from Dell

Inledning

Dell har nöjet att tillhandahålla Microsoft 365 from Dell ("Tjänsterna") enligt denna tjänstebeskrivning ("Tjänstebeskrivningen"). Er offert, ert beställningsformulär eller annan ömsesidigt överenskommen form av faktura eller beställningsbekräftelse (så som tillämpligt, "beställningsformuläret") innehåller namnet på den tjänst eller tjänster och de tillgängliga tjänstealternativ som ni köpt. Om du vill ha mer hjälp eller vill beställa en kopia av tjänsteavtalen kan du kontakta Dells support eller en säljare.

Sammanfattning av tjänsten

Microsoft 365 är en molnbaserad produktivitets- och samarbetslösning som Microsoft står värd för. Användarbaserad licensiering ger kunderna fördelen att kunna skala upp och ner sina prenumerationer efter behov. Microsoft 365 ger enormt värde i en prisvärd prenumeration.

Kunder som väljer att köpa sin Microsoft 365-prenumeration från Dell får den extra fördelen med assisterad konfiguration, migrering och implementeringstjänster samt 24 x 7 fjärrsupport (tillsammans "supporttjänsterna").

Kunder som köper Microsoft 365 from Dell får supporttjänster för alla produkter som ingår i paketet. Microsoft 365 kombinerar Microsoft 365, Windows 10 och Enterprise Mobility + Security.

Syftet med denna tjänstebeskrivning är att ge information om vad som ingår i supporttjänsterna som tillhandahålls Dells Microsoft 365-kunder.

Omfattning: Inledande implementering, konfiguration och datamigrering

En översikt över omfattningen av de initiala tjänsterna för implementering, konfiguration och datamigrering visas i tabellen nedan. Ytterligare tjänster kan läggas till och ändringar från Microsoft av Microsoft 365 påverkar Dells motsvarande support. Ytterligare information om de tjänster som tillhandahålls finns i avsnitten som följer.



Följande ingår i supporttjänsterna:	Support
Välkomstmeddelande och supportinformation	✓
Dell kundstyrpanel	✓
Tillägg av kunddomäner	✓
Serviceanvändare och licenser	✓
Konfigureringshjälp för Skype för företag eller Team	✓
Synkronisering av användarkonton	✓
Driftsättning av Microsoft 365 Suite	✓
Kontroll av infrastrukturberedskap	✓
E-postrouting	✓
Hjälp med konfiguration för efterlevnad	✓
Hjälp med migrering av e-postdata	✓*
Hjälp med hybridkonfiguration av Exchange	✓*
Ingår ej i supporttjänsterna:	
• Konfiguration av kundens lokala system • Konfiguration av brandväggar som stöd för åtkomst till Microsoft 365 • Ändringar av kundens proxyservrar som stöd för Microsoft 365	
Tillvalstjänster (med extra avgifter):	
• Premium heltäckande Exchange-hybridläge • Premium heltäckande hanterad e-postmigrering	

* Där det ingår i en berättigad Dell Microsoft 365-prenumeration. Statliga (endast USA), EDU- och Basic-erbjudanden omfattar inte dessa tjänster.

Antaganden

1. Kunden kommer att informera användarna om eventuella nödvändiga avstängningar av strömmen, om migrationens tidpunkt och säkerställa att användarna är inloggade när så krävs för datamigrering.
2. Lämpliga avbrottsperioder schemaläggs av kunden vid behov.
3. Kunden ska schemalägga tillräckligt med tid för att slutföra migreringen och göra det möjligt för arbetet att utföras och slutföras i enlighet med överenskommet schema.
4. Kunden ska göra lämplig säkerhetskopiering av data innan migreringen påbörjas.

Välkomstmeddelande och supportinformation

När en kund köper en Dell Microsoft 365-prenumeration får de ett välkomstmeddelande. Välkomstmeddelandet innehåller information om hur du får tillgång till Microsoft-tjänster, kontaktuppgifter för supporttjänsten 24 x 7 och ytterligare information som kan hjälpa kunden att konfigurera sin Microsoft 365-prenumeration. Välkomstmeddelandet innehåller också det nummer som kunden kan ringa för att få åtkomst till introduktions- och migreringstjänster.

Dell kundstyrpanel

Dell kundstyrpanel är en webbaserad säker portal som används av Dells Microsoft 365-kunder i vissa länder för att hantera sina Dell Microsoft 365-prenumerationer. Kunden kommer att använda Dells kontrollpanel för att utföra följande uppgifter:

- Tilldela och hantera tjänstanvändare (tilldela användare till tillgängliga licenser)
- Öka eller minska antalet licenser



En lista över länder där Dells kundstyrpanel är tillgänglig och lämplig länk för var och en finns i slutet av denna tjänstebeskrivning.

Kunder i länder där Dell kundstyrpanel inte är tillgänglig använder Microsoft 365 Admin Center (MAC) för att hantera sina prenumerationer. De kan komma åt portalen [här](#).

Supporttjänsterna kan hjälpa kunden att slutföra dessa uppgifter antingen i Dell kundstyrpanel eller i Microsoft 365 Admin Center (MAC) efter behov.

Lägga till kundens eget domännamn

När du skapar en ny Microsoft 365-prenumeration allokeras kunden ett domännamn på onmicrosoft.com. Kundens eget domännamn är vanligtvis personligt eller skapat i syfte att representera en enskild person eller ett företag eller en grupp.

Kundens eget domännamn kan läggas till via Microsoft 365 Admin Center (MAC). Supporttjänsterna kan hjälpa kunden genom denna process, inklusive domänverifiering med vissa domäntjänstleverantörer efter behov.

Serviceanvändare och licenser

Genom att lägga till tjänsteanvändare och tilldela licenser får du tillgång till användning av de köpta Dell Microsoft 365-licenserna. Processen med att lägga till användare och licenser kan slutföras i Microsoft 365 Admin Center (MAC). Supporttjänstteamet kommer att hjälpa kunden genom denna process.

Migrering av postlådedata

När en kund prenumererar på e-posttjänsten Microsoft 365 Exchange Online måste de migrera sina e-postanvändare, och deras data, från den befintliga e-posttjänsten till Microsoft 365. Hur detta ska genomföras beror på flera faktorer. Vårt team för migrering av molntjänster kommer att ha ett nära samarbete med kunderna för att fastställa den bästa migreringsmetoden, upprätta anslutning till Microsoft 365-e-posttjänsten och för att migrera sina befintliga användare och e-postlådor till Microsoft 365-e-posttjänsten.

När det ingår i en kvalificerad prenumeration för Dell Microsoft 365 tillhandahåller Dell en assisterad tjänst för migrering av postlådor. Denna tjänst inkluderar ett första samtal med Dells support och en hanterad datamigrering av postlådor från kundens källsystem till Microsoft 365. Du kan få åtkomst till den här tjänsten genom att ringa det nummer som finns i välkomstmeddelandet.

Metod för migrering av postlådedata

Efter att ha tagit upp den befintliga e-postkonfigurationen med kunden kommer vi att välja en av två metoder för att genomföra migreringen, baserat på:

- Hybrid Exchange-distribution
- SkyKick-migrering

Efter att ha etablerat anslutningen mellan den lokala e-postadressen och Microsoft 365-e-posttjänsten initierar vårt team en pilotmigrering med den valda metoden. Piloten ger både bekräftelse på att anslutningen och data är bra, och en guide för den sannolika tid som krävs för att slutföra migreringen.

Den tid som krävs för migrering bestäms av både mängden data som ska flyttas och den tillgängliga bandbredden. Efter att ha initierat den fullständiga migreringen kommer molntjänstteamet att övervaka migreringsprocessen och kommer att arbeta med kundens IT-team för att lösa eventuella problem som uppstår.

När migreringsprocessen har slutförts ber vi kunden bekräfta att e-posten fungerar som den ska och sedan uppdaterar vi våra register och stänger migreringsprojektet. Den pågående supporten för Microsoft 365 tillhandahålls sedan av vårt supportteam för molntjänster.



Hybrid Exchange-format

En hybriddistribution ger kunderna möjlighet att utöka den funktionsrika upplevelsen och administrativa kontrollen de har med sin befintliga lokala Microsoft Exchange-organisation till molnet. En hybriddistribution ger det smidiga utseendet och känslan hos en enda Exchange-organisation mellan en lokal Exchange Server 2010/2013-organisation och Exchange Online i Microsoft 365. Dessutom kan en hybriddistribution fungera som ett mellanliggande steg för att flytta helt till en Exchange Online-organisation.

Hybridläge möjliggör smidig migrering av postlådedata till Microsoft 365. Jämfört med andra metoder har det många fördelar, bland annat:

- Batchmigreringsflytt;
- Automatisk omkonfiguration av Outlook-profil utan krav på att hämta en cachelagrad postlåda till Outlook efter migreringen;
- Möjlighet att flytta tillbaka en postlåda lokalt; och
- Välbekant Exchange-hanteringsgränssnitt.

Dells support ger råd till kunden genom att svara på eventuella frågor om konfigurationen av hybridutbyte. Det är kundens ansvar att utföra eventuella lokala ändringar som stöd för Exchange-hybridläge.

* Observera att du kan behöva köpa ytterligare certifikat eller licenser för att aktivera en hybridkonfiguration.

E-postmigrering

I en kvalificerad Dell Microsoft 365-prenumeration följer följande process för att migrera e-postdata till Dell Microsoft 365.

Migreringen av postlådedata stöds från de källservrar som anges nedan:

- Exchange Online
- Microsoft Exchange On-Premise 2003 och senare
- Hosted Exchange 2003 och senare
- Google Apps

Andra e-postsystem (t.ex. Zimbra, GroupWise, Lotus) kan migreras av Dell på begäran mot ytterligare avgifter.

VIKTIGT: Kunden bör se till att ha följande information innan de ringer för att påbörja migreringen:

- Inloggningsuppgifter för källadministratör (till exempel för Exchange 2013)
- Måladministratörsuppgifter (till exempel för Microsoft 365-konto)
- Lista över användare (fullständigt namn och källa/mål-e-postadress)

Kunden ansvarar för att ändra sin DNS, informera slutanvändarna och hantera tidpunkten för domänändringen.

När kunden har kontaktats kommer Dells supportteam att gå igenom följande steg för kunden:

- Ta fram en migreringsplan med kunden och samla in de inloggningsuppgifter som krävs för migreringen.
- Verifiera och uppdatera kontoinformationen.
- Skapa de första anslutningarna med kundens källsystem och kundens Microsoft 365-målsystem.
- Utföra en pilotmigrering för att ge en uppskattning av den tid som krävs för att slutföra migreringen av data.

Kunden ansvarar för att segregera sin användarlista till migreringssatser som kommer att användas av Dells support för att utforma de nödvändiga migreringsprojekten.



När den första migreringen av data har påbörjats kommer Dells support att hantera och regelbundet övervaka kopiering av postlådedata från källsystemet till Microsoft 365 och skicka en uppdatering till kunden dagligen tills migreringen är slutförd. Om det finns problem som kunden måste åtgärda för att lösa problemet kontakter Dells support kunden och hjälper dem att lösa problemet.

Om kunden upplever avbrott i tjänsten eller försämrade prestanda i sitt källsystem under datamigreringsperioden kan de kontakta Dells support för hjälp. Tiden för dataöverföringen varierar beroende på kundens bandbredd och mängden data som ska migreras.

Om kunden har frågor om status för migreringen kan de när som helst kontakta Dells support under migreringsperioden.

Det är viktigt att notera att behörigheter till postlådar inte kvarstår mellan Microsoft 365 och On-Premise. Det innebär att en postlåda i molnet inte kan komma åt en postlåda lokalt och vice versa för att behålla behörigheter som de måste ha i samma system.

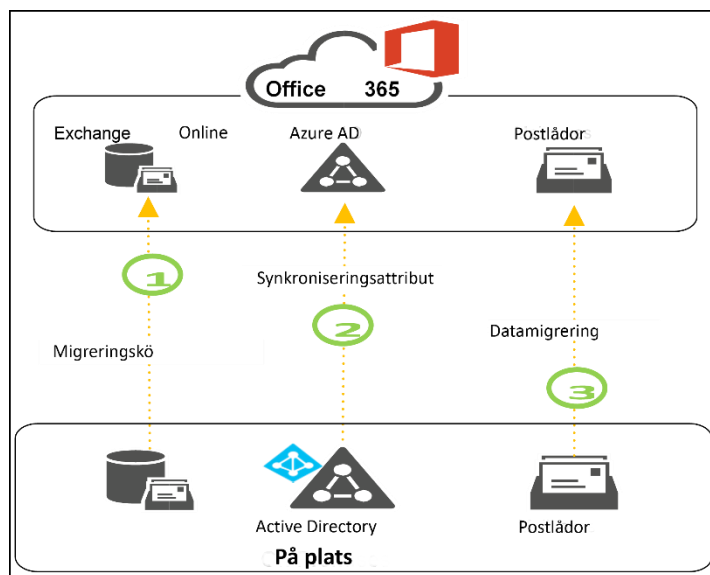


Bild – Migreringsprocess

Driftsättning av Microsoft Suite

Dells support hjälper kunden att konfigurera sin miljö för driftsättning av Office-programsviten med program på användarens stationära och mobila enheter.

Dells support kommer att informera kunden om hur man installerar och använder Microsofts Office Deployment Tool (ODT).

Det är kundens ansvar att slutföra driftsättningen och installationen av den enskilda användarens Office-svit på sina enheter.

Infrastrukturändringar

Ett antal små men betydande infrastrukturändringar krävs för att stödja användningen av Microsoft 365. Supporten kommer att ge råd och förslag till kunden om de ändringar som krävs i deras infrastruktur för att stödja driften av Microsoft 365, inklusive:

- Offentliga DNS-poster för verifiering och användning av Microsoft 365-tjänster.
- Ändring av UPN (Default User Principle Name) i AD från domänen UPN.local till UPN.vanity.



- Kontroll av användarkontona som ska synkroniseras så att de uppfyller kraven.
- Brandväggskonfigurationer för avancerad konfiguration.
- Lista över Microsoft 365 URL-adresser, portar och IP-adresser som ska vitlistas.

E-postrouting

E-postdirigering beror på önskad konfiguration för slutanvändaren. Följande scenarier omfattas av en hybridkonfiguration:

- Internet till lokal e-postgateway > Lokal Exchange eller Microsoft 365 Exchange Online
- Internet till lokal Exchange > Exchange Online Protection > Exchange Online
- Exchange Online > Exchange Online Protection > On-Premise Exchange
- Exchange Online > Exchange Online Protection > Local Mail Gateway > On-Premise Exchange för normal konfiguration, e-postrouting bestäms av Mail Exchange (MX).

Kunder som föredrar att behålla skräppostfilter från tredje part (t.ex. MX-logik osv.) hänvisar MX-posten till Mail Gateway och e-postgatewayen vidarebefordrar till Microsoft 365.

Dell kommer att hjälpa kunden att ställa in lämplig e-postdirigering.

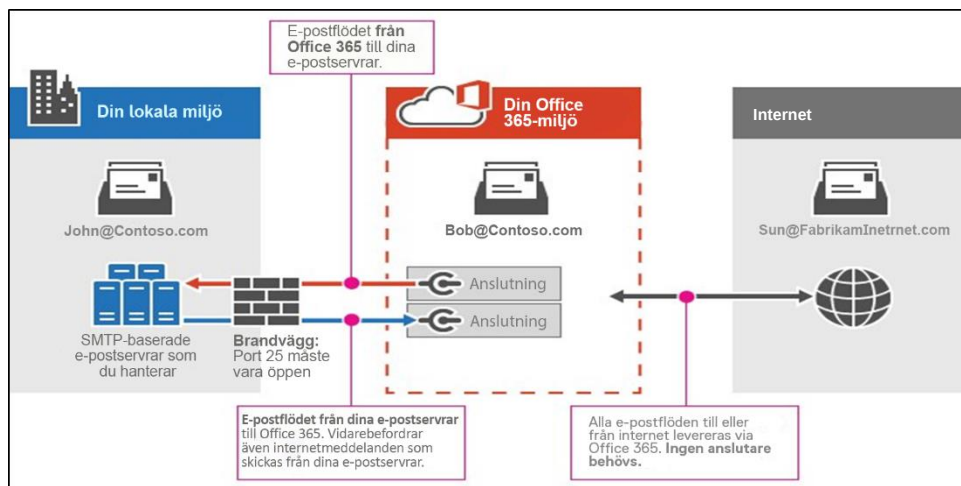


Bild – Kontakter i Microsoft 365 (inklusive Exchange Online eller EOP) fungerar med dina egna e-postservrar

Microsoft Teams

Microsoft Teams kommer att konfigureras så att användare kan skicka meddelanden och schemalägga webbkonferenser (röst och video) och dela program. Den kommer att aktiveras för alla licensierade användare. Tjänsten kommer att konfigureras för att tillåta federation till andra Microsoft Teams-användare.

Efterlevnadssupport

Dell hjälper kunder med att konfigurera efterlevnadssystem, t.ex. sådana som är tillgängliga för att göra externa säkerhetskopior av e-postdata för datalagringsändamål.

För postlådedata som tidigare lagrats lokalt ger Dell kunder råd om hur de återställer dessa data till Microsoft 365. Det är kundens ansvar att utföra återställningen.

Dell kommer också att ge råd till kunder om hur de använder den inbyggda Microsoft 365-funktionen Litigation On-Hold som finns i Enterprise-prenumerationerna.



Synkronisering av användarkonton

Synkronisering av användarkonto och lösenord utförs med verktyget Azure AD Connect (tidigare kallat DirSync).

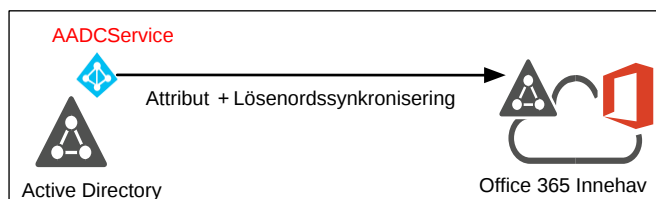


Bild – Azure AD Connect-process

Azure AD Connect är ett litet program som är installerat på en server som är ansluten till kundens domän och som synkroniserar användarkonton och lösenord med Microsoft 365-klientorganisationer. Detta gör det möjligt för användare att logga in på sina Microsoft 365-konton med samma användarkonton och lösenord som de använder på kundens domän. Det här verktyget kan inte användas för enkel inloggning utan ger samma inloggningsupplevelse. Azure Active Directory Connect kan installeras på en befintlig domänkontrollantserver, men det är bättre att installera den på en fristående server.

Dell hjälper kunden att driftsätta och konfigurera Azure AD Connect.

End to End Premium Exchange Hybrid Mode (betaltjänst är tillgänglig mot ytterligare avgift)

Kunder som vill att Dells support ska ansluta på distans och utföra hybridanslutningar å deras vägnar kan köpa tjänsten End to End Premium Exchange Hybrid Mode som inkluderar ett första samtal med Dells support följt av en fjärranslutningssession där Dells support kommer att arbeta tillsammans med ditt IT-team för att konfigurera Exchange Hybrid Mode med bästa praxis och de flesta aktuella teknikerna.

* Observera att kunden kan behöva köpa ytterligare certifikat eller licenser för att aktivera en hybridkonfiguration. Endast tillgängligt i vissa regioner, kontakta din Dell-representant för information om tillgänglighet.

End to End Premium Email Migration Services (betaltjänst är tillgänglig mot en ytterligare avgift)

Kunder som vill att Dells support ska hantera hela migreringen kan köpa ett helt hanterat migreringserbjudande som ger sinnesro för att låta proffsen hantera alla aspekter av migreringsprocessen.

Den här betalda funktionen innehåller End to End Premium Exchange Email Migration-funktionerna som identifieras i tabellen nedan tillsammans med:

- Inledande konsultation med Dells support för insamling av information och planering av migreringsprocessen.
- 24/7 liveövervakning av migreringsprocessen under datasynkronisering inklusive synkronisering efter migrering i upp till 48 timmar och configurationsstatus för slutanvändarens e-postklient.
- Automatiska aviseringar till postlådehållare.
- Schemalagd DNS-ändring över.
- Automatiserad konfiguration av Outlook-klienter för slutanvändare.
- Kundåtgärder i händelse av åtgärder eller fördröjningar av migrering från slutanvändare).

Dells support är tillgänglig 24/7 under migreringen för att besvara alla frågor som kunden kan ha om migreringsprocessen.



Migreringsfunktion	Migrering av postlådedata	End-to-End Premium Email Migration
Automatisk serveråterställning	✓	✓
Automatiserad postlådeidentifiering	✓	✓
Microsoft 365-licensdetektering	✓	✓
Val av Microsoft 365-licensiering		✓
Automatisk matchning av postlåda – källa och Microsoft 365	✓	✓
Flera servrar/flera protokoll		✓
Flera domänmigreringar		✓
Automatiserad kommunikation		✓
Handsfreekonfiguration		✓
Migreringsbegränsningsalternativ	✓	✓
Initial synkronisering: Data flyttades före migreringen	✓	✓
Slutlig synk: Fullständig rensning efter migrering	✓	✓
DNS-automatisering: Inga driftavbrott	✓	✓
Migrering via källsidan	✓	✓
Arrangerade migreringar		✓
Helt automatiserad DNS-konfiguration		✓
Automatiserad domänprovisionering i O365		✓
Grundläggande provisionering: Konto och licens		✓
Avancerad provisionering: användare, konsekvensgrupper, alias, behörigheter osv.		✓
Lösenordsvalidering	✓	✓
Lösenordssynkronisering		✓
Exchange-behörigheter för offentliga mappar och postlådor		✓
Outlook-konfiguration		
Automatiserad beredskap för stationära datorer		✓
Automatisk Outlook-korrigerig		✓
Automatiskt Outlook-profilskapande		✓
Automatisk lokal PST-anslutning		✓
Signaturblockering, adressifyllning, flaggor, kategorier etc.		✓
Handsfree-migrering		✓
POP3/IMAP – migrering av lokala data		✓



Omfattning: Supporttjänster

"Slutanvändare" avser en anställd eller anställda hos en Dell-kund som är behörig att ta emot eller använda Microsoft 365-supporttjänsterna.

Dell kommer att använda sig av kommersiellt rimliga ansträngningar för att tillhandahålla supporttjänster till berättigade slutanvändare, inklusive:

- Tillhandahålla incidenthantering (dvs. där en "incident" är ett oplanerat avbrott i tjänsterna eller en försämring av kvaliteten på en tjänst) och lösning av tjänstebegäran till slutanvändare i samband med tjänsterna.
- Ge support för teknikrelaterade förfrågningar angående slutanvändarens köpta programvarutjänster, inklusive identifiering av vanliga fel, rekommendation av rutinkorrigeringar och tilldelning av ärende tillbaka till tillverkaren/programvaruleverantören, efter behov.
- Spårning och dokumentering av incidenter.
- Tillhandahålla en kundnöjdhetsundersökning online när tjänstebegäranden avslutas.
- Inspelning av inkommande samtal i kvalitetsövervakningssyfte

Dell tillhandahåller supporttjänsterna via telefon, e-post och chattkanaler, fjärrvisning och fjärrkontroll. Öppettiderna för supporttjänsterna anges nedan. Genomsnittlig svarstid inkluderas i slutet av denna tjänstebeskrivning, men är inte garanterade. Slutanvändare måste vara registrerade i Dells system för att få supporttjänster.

Dell förbehåller sig rätten att när som helst ändra supporttjänsterna utan föregående meddelande. Supporttjänsterna påbörjas inte förrän kundens introduktion har slutförts i sin helhet. Dell kan tillhandahålla supporttjänsterna genom att använda en icke-USA-baserad tredje part.

Supportundantag

1. Vissa Dell-produkter säljs med begränsad support eller villkor för support som tillhandahålls till utsedda kontakter inom kundens organisation.
2. Supporttjänster tillhandahålls 24 timmar om dagen, 7 dagar i veckan endast på engelska. Supporttjänster kan erbjudas på andra språk under timmar som är specifika för regioner eller kunder efter Dells eget gottfinnande.
3. Supporttjänster i Japan tillhandahålls på japanska måndag till fredag, 9:00 till 17:00 lokal tidszon.
4. För Microsoft Dynamics-prenumerationer tillhandahåller Dell hjälp med att skapa och fakturera för konton. För produktrelaterade problem hjälper Dell kunder med eskalering av Microsoft-supportärende.
5. I sex månaders utvärderingslicenser för Microsoft Teams och Microsoft 365 E1 kan Dell hjälpa dig att skapa ett konto. För produktrelaterade problem hjälper Dell kunder med eskalering av Microsoft-supportärende.
6. Utbildningserbjudanden omfattar inte fullständig support för slutanvändaren och är endast tillgängliga för IT-administratörer.
7. Statliga (endast USA), EDU- och Basic-erbjudanden omfattar inte migreringstjänster, men dessa tjänster kan köpas separat.
8. Där en prenumeration innefattar en migreringstjänst; migreringen av SharePoint- och OneDrive-data ingår inte.
9. Konfigurationen av kundens lokala eller andra molnbaserade miljöer ingår inte.

Dells supportåtkomst till Microsofts molnmiljöer

Microsoft tillhandahåller Microsoft 365-kunder och tillhörande molnprodukter med omfattande verktyg för säkerhetshantering och efterlevnad. Dessa verktyg finns på <https://docs.microsoft.com/en-us/office365/securitycompliance/>.



Som Microsoft-partner kan Dell administrera klientorganisationer i administrationscentret. Detta kallas delegerad administration och gör det möjligt för Dell att hantera kundens Microsoft 365-klientorganisation som om Dell var administratör inom kundorganisationen.

Kunden kan ta bort Dell som delegerad administratör. Möjligheten att tillhandahålla supporttjänsterna enligt beskrivningen i denna tjänstebeskrivning är dock begränsad. Om delegerad administratörsåtkomst tas bort kan Dell endast beställa och etablera prenumerationer via Dell.

Kunder kan använda Microsoft 365 Security & Compliance Center för att söka i den enhetliga granskningsloggen för att visa både användar- och administratörsaktivitet inom kundens Microsoft 365-organisation.

Kundens ansvar specifikt för erbjudandet

Kunden ansvarar för:

- Utbildning av personal till en minimal kompetensnivå på Microsoft 365, funktionskonfiguration och underhåll.
- Utförande av administrativa funktioner för Active Directory relaterade till Microsoft 365-tjänster som köpts från Dell.
- Underhåll av lokal infrastruktur.
- Återställning av lokal infrastruktur i händelse av ett strömavbrott, inklusive återställning av data och program.

Kundens allmänna ansvar

Behörighet att bevilja åtkomst: Kunden garanterar att denna 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 maskinvaru- och programvarukomponenter 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 att utföra dessa supporttjänster.

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 snabbt ge Dell all adekvat hjälp som krävs för att Dell ska kunna utföra supporttjänsten. Om kunden inte samarbetar enligt ovanstående ska Dell Services inte hållas ansvarig för att support tjänsten inte utförs, helt eller delvis, och kunden har inte rätt till återbetalning.

Datasäkerhetskopiering Kunden säkerhetskopierar alla befintliga data och program på alla system som påverkas innan tjänsten levereras. Kunden ska utföra regelbundna säkerhetskopieringar 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;
- ETT SYSTEM ELLER NÄTVERK SOM BLIR OBRUKBART OCH/ELLER
- NÅGOT AGERANDE ELLER NÅGON FÖRSUMMELSE, INKLUSIVE VÅRDSLÖSHET, FRÅN DELL ELLER EN TREDJEPARTS TJÄNSTELEVERANTÖR.

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

Påverkan på garantier från tredje part: Garantier från vissa tillverkare kan bli ogiltiga om Dell eller någon annan än den ursprungliga tillverkaren utför arbete på tillverkarens maskin- eller programvara. Kunden ansvarar för att se till att Dells service inte påverkar en sådan garanti. Om den gör det måste kunden acceptera effekten av detta. Dell tar inte ansvar för tredjepartsgarantier eller för någon inverkan som Dells tjänster kan ha på de garantierna.



Undantag

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

- Andra tjänster, uppgifter eller aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbeskrivning.
- Utveckling av immateriell egendom som skapats enbart och specifikt för kunden.
- Tjänster, uppgifter eller aktiviteter som inte kan utföras på distans eller som inte kräver support på plats.
- Ytterligare poster som inte ingår nämns i avsnittet "Supportundantag" nedan.

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

Genomsnittlig svarstid för support

Supportplattform	Svarstider i genomsnitt
Telefon	120 sekunder
E-post eller röstmeddelande	4 timmar
Chatt	120 sekunder

Bestämmelser och villkor för tjänster från Dell

Denna servicebeskrivning gäller för dig, kunden ("du" eller "kunden"), och den Dell-enhet som anges på din faktura för köpet av denna tjänst. Denna tjänst tillhandahålls och styrs enligt det separat undertecknade huvudtjänsteavtalet mellan Kunden och Dell som uttryckligen tillåter försäljning av Tjänsten. Om ett sådant avtal saknas, och beroende på kundens adress, tillhandahålls tjänsten enligt Dells villkor för molnlösningar (som tillämpligt, "avtalet"). I tabellen nedan visas webbadresserna (URL) där avtalet finns för kundens plats. Parterna bekräftar att de har läst och godkänner dessa onlinevillkor.

Kundens plats	Villkor som gäller ditt köp av Dell-tjänster
USA	Dell.com/cloudterms
Kanada	Dell.ca/terms (engelska) Dell.ca/conditions (kanadensisk franska)
Latinamerika och Karibien	Mexiko: Dina försäljningsvillkor skickas till dig tillsammans med din offert
Asien, Stillahavsområdet, Japan	Tillgängligt på begäran
Europa, Mellanöstern och Afrika	Frankrike: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Tyskland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Storbritannien: Dell.co.uk/cloudsolutionsagreement

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 för Office 365 med Dell tillgänglig på www.dell.com/learn/us/en/04/service-contracts-saas-cloud-services.



Om något villkor i denna tjänstebeskrivning står i strid med något villkor i avtalet är det villkoret i tjänstebeskrivningen 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 tjänstebeskrivning.

När du utför en beställning av tjänsten, tar emot tjänsten, använder tjänsten eller tillhörande programvara, eller när du klickar på/markerar knappen eller rutan "Jag godkänner" (I Agree) eller liknande på Dells webbplats i samband med ditt köp, eller när du använder Dell-programvara, samtycker du till att bindas av denna tjänstebeskrivning och de avtal som genom hänvisning omfattas. 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.

Kompletterande villkor som gäller moln- och SaaS-tjänster

Översikt över Dell Microsoft 365 from Dell-erbjudanden

Erbjudanden	Standardsupport	Grundläggande support**	Ideell**	EDU (akademisk)**	GOV (O365 GCC)**
Hjälp med e-postmigrering*	✓		✓		
24/7-support	✓	✓	✓	✓	✓
IT-administratörssupport	✓	✓	✓	✓	✓
Slutanvändarsupport	✓	✓	✓		✓
Månatlig fakturering	✓	✓	✓	✓	
Årsfakturerings	✓	✓	✓	✓	✓
Krav för berättigande			✓	✓	✓

* Kunder som ursprungligen köper ett erbjudande som inkluderar hjälp med e-postmigrering är inte berättigade att ändra till ett annat erbjudande under 24 månader efter det ursprungliga köpet.

** Grundläggande support eller idéell, utbildning eller statlig support är inte tillgängligt i alla länder. Kunder bör kontakta sin lokala Dell-säljare för att fastställa tillgängligheten i respektive land.

Tillgänglighet för Dell kundstyrpanel

Microsoft 365 from Dell är tillgängligt i 18 länder. Landsspecifika länkar finns nedan. Portalen är tillgänglig på engelska om inget annat anges.

Land	Länk
USA	https://cp.cloudstore.dell.com
Kanada	https://ca-cp.cloudstore.dell.com
Storbritannien	https://uk-cp.cloudstore.dell.com
Tyskland	https://de-cp.cloudstore.dell.com
Frankrike	https://fr-cp.cloudstore.dell.com
Irland	https://ie-cp.cloudstore.dell.com/
Nederländerna	https://nl-cp.cloudstore.dell.com/
Sverige	https://se-cp.cloudstore.dell.com/
Finland	https://fi-cp.cloudstore.dell.com/
Danmark	https://dk-cp.cloudstore.dell.com/
Spanien	https://es-cp.cloudstore.dell.com



Norge	https://no-cp.cloudstore.dell.com/
Australien	https://au-cp.cloudstore.dell.com/
Indien	https://in-cp.cloudstore.dell.com/
Japan (japanska)	https://jp-cp.cloudstore.dell.com/
Nya Zeeland	https://nz-cp.cloudstore.dell.com/
Singapore	https://sg-cp.cloudstore.dell.com/
Malaysia	https://my-cp.cloudstore.dell.com/

Om du inte kan öppna Dell kundstyrpanel på grund av din region eller av någon annan anledning kan du öppna Microsoft 365 Admin Center (MAC) genom att gå till: <https://portal.office.com/>.

© 2022 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 Dells försäljningsvillkor kan också erhållas på begäran.

