

ProDeploy Additional Deployment Time - Remote Technical Resource

Servicebeskrivning

Den här tjänsten förser kunden med ett fyratimmars segment för en Dell EMC-teknisk resurs för programinstallation på distans, distribution, konfiguration och/eller verifiering för en produktdistribution. Den specifika tekniska resursen på distans som tilldelas bestäms av Dell EMC baserat på kundernas krav. Den här tjänsten, i kombination med distribution eller andra tjänster, ger snabb och grundlig installation, planering och/eller distribution och projektslutförande.

Projektets omfattning

Dell EMC-personal eller auktoriserade agenter ("Dell EMC-personal") ska ha ett nära samarbete med kundens personal för att utföra de tjänster som anges nedan ("tjänster"), under förutsättning att kunden uppfyller "kundens ansvar" som beskrivs i detta dokument.

ProDeploy ytterligare driftsättningstid - teknisk resurs på distans

Under denna del av tjänsten har Dell EMC:

- Utvecklar en Dell EMC-baserad lösning, eller alternativt, validerar en kundförsedd utformning av en sådan lösning. Representativa utformningsaktiviteter kan innefatta:
 - Identifiering av maskinvaru- och/eller programvarukomponenter och krav.
 - Identifiering av nödvändig nätverkskonfiguration, kapacitet och hastighetsöverväganden.
 - Granskar kunddatamigration, arkiv och/eller data/programtillgänglighetskrav och överväganden.
 - Utveckling av en dokumentation på hög nivå för designlösningar.
 - Identifiering av nästa steg krävs.
- Granskar och konsulterar om genomförande/genomskärning av planer som tillhandahålls av kunden.
- Utför platsgranskningar.
- Installerar/avinstallerar maskinvaruplattformar som stöds.
- Konfigurerar uppringning/anslutning hemteknik.
- Utför diagnostik för att avgöra om problemet är relaterat till produkter som inte tillhör Dell EMC.
- Gör konfigurationsändringar.
- Ger produktåtercertifiering.
- Ger en grundläggande kunskapsöverföring av de implementerade produkterna och funktionerna.
- Utför andra tillämpliga serviceaktiviteter.

Följande aktiviteter som ingår i alla tjänster fokuserar på att hantera initiering, planering, genomförande och avslutande av projektet, inklusive samordning av leveransresurser och kommunikation med intressenter:

- Hanterar Dell EMC-resurser som tilldelats projektet.
- Bestämmer engagemangsprocessen och schemat.

- Utvecklar en projektplan på hög nivå med kritiska sökväghändelser och milstolpar.

Leveranser

Dell EMC kommer att förse kunden med följande leveranser i samband med tjänsterna:

- Inga leveranser

Dell EMC-bemanning

Dell EMC kommer att tillhandahålla lämplig Dell EMC-personal för att utföra de tjänster som anges i avsnittet "projektets omfattning" ovan.

Kundansvar

Kunden ansvarar för att enligt tidsplan tillhandahålla Dell EMC med kontorsutrymme, lokaler, utrustning, assistans, samarbete, fullständig och korrekt information och data från kundens chefer, agenter och medarbetare, lämpligt konfigurerade datorprodukter och nätverksåtkomst, vilket är grundläggande för att utföra de tjänster som beskrivs i det här dokumentet. Kunden ansvarar för att all kunddata har säkerhetskopierats innan tjänsterna påbörjas. Dell EMC tar inget ansvar eller ansvar för förlust av, förlust av tillgång till eller oåtkomliga data i samband med tjänsterna.

Serviceschema

Om inte annat överenskommit skriftligen, är det förväntade startdatumet för tjänsterna inom två (2) veckor efter mottagandet och godkännandet från Dell EMC av kundens inköpsorder för denna tjänst.

Kunden ska ha tolv (12) månader från datumet för Dell EMC:s faktura att använda de tjänster som beskrivs här i ("serviceperiod"). Tjänsterna ska automatiskt upphöra den sista dagen av serviceperioden, om inte annat överenskommit med Dell EMC, och förutsatt att Dell EMC och kunden kommer att följa gällande lagar och i händelse av en konflikt mellan denna bestämmelse och kundens huvudavtal som auktoriserar köpet av dessa tjänster, kommer ett sådant huvudavtal att ha företräde framför denna servicesammanfattning. Slutförande av omfattningen av de tjänster som beskrivs i denna servicesammanfattning och leverans av delresultat till kunden, om tillämpligt, ska utgöra full prestanda för tjänsterna oaktat det belopp av tid eller timmar som anges på en offert eller faktura som kunden får och som beskriver tjänsterna. Under inga omständigheter ska kunden ha rätt till en kredit eller återbetalning av någon outnyttjad del av tjänsterna om inte annat avtalats mellan Dell EMC och kunden, och förutsatt att Dell EMC och kunden kommer att följa gällande lagar, och i händelse av en konflikt mellan denna bestämmelse och kundens huvudavtal som bemyndigar köpet av dessa tjänster, kommer ett sådant huvudavtal att ha företräde framför denna servicesammanfattning.

Ändringar av tjänsternas omfattning

Alla ändringar av tjänsterna, schemat, avgifterna eller detta dokument måste vara ömsesidigt överenskomna av Dell EMC och kunden skriftligen. Beroende på omfattningen av sådana ändringar kan Dell EMC kräva en separat Statement Of Work som beskriver ändringarna, effekterna av de föreslagna ändringarna på avgifterna och tidsplanen samt andra relevanta villkor utförs av parterna.

Undantag från servicetillämpningar

Dell EMC ansvarar endast för att utföra den service som uttryckligen anges i det här dokumentet. Inga andra arbetsuppgifter, åtgärder eller tjänster ingår.

Kunden kommer att upprätthålla en aktuell version av ett antivirusprogram som körs kontinuerligt på alla system som Dell EMC har åtkomst till och kommer att söka igenom alla slutprodukter och de media som de levereras på. I synnerhet ska kunden sörja för en daglig säkerhetskopieringsprocess och säkerhetskopiera relevanta data innan Dell EMC utför någon åtgärd, uppgradering eller annat arbete på kundens produktionssystem. I den utsträckning som EMC:s ansvar för förlust av data inte på något sätt exkluderas i huvudavtalet eller detta dokument, ska Dell EMC i händelse av dataförlust endast vara ansvarigt för en typisk strävan att återställa den data som skulle ha sparats om kunden hade säkerhetskopierat sina data på rätt sätt.

Fast budserviceavgift och faktureringschema

De tjänster som beskrivs i detta dokument levereras under på varandra följande dagar under tjänsteleverantörens normala öppettider (08.00 – 18.00 lokal tid, Mån–Fre, exklusive tjänsteleverantör och lokala helgdagar). Vissa tjänster kan dock kräva schemaläggning av tjänsteleverantör för leverans utanför normal kontorstid på grund av arten av de tjänster som utförs (t.ex. maskinvarudistribution på plats).

De tjänster som beskrivs i detta dokument utförs på fastpris med de avgifter som anges i gällande tjänsteleverantörsoffert.

Tjänsterna levereras med tjänsteleverantörens standardleveransmodell, som kan innefatta leverans av tjänsterna på plats och/eller på annan plats. Om kunden kräver en annan leveransmodell är avgifterna, utgifterna, omfattningen av arbetet och/eller tidsplanen föremål för ändringar i enlighet med avsnittet "ändringar av tjänsternas omfattning" i detta dokument. Om kunden inte godkänner sådana ändringar i enlighet med avsnittet "ändringar av tjänsternas omfattning" samtycker tjänsteleverantören och kunden till att tjänsteleverantörens standardleveransmodell kommer att gälla för tjänsterna. (Gäller inte för amerikanska myndigheter eller amerikanska statliga åtaganden som utesluter användning av offsite-leverans av tjänster.)

Fakturor utfärdas när tjänsteleverantören mottager och godkänner kundens inköpsorder.

Kunden godkänner tjänsteleverantören att fakturera och ska betala ytterligare belopp relaterade till ändringar eller undantag från tjänsterna.

REGLER OCH VILLKOR FÖR PROFESSIONELLA TJÄNSTER

Det här dokumentet är mellan kunden som definieras i den relevanta försäljningsbeskrivningen nedan ("kunden") och den tillämpliga Dell EMC-försäljningsenheten ("Dell EMC") som anges på din försäljningsorder och anger affärsparametrarna och andra frågor rörande tjänster som Kunden har anlitat Dell EMC för att tillhandahålla härunder.

Direktförsäljning från Dell EMC till kund: Detta dokument och utförandet av de tjänster som beskrivs häri lyder under (i) det senast undertecknade avtalet mellan kunden och Dell EMC som innehåller villkor som är avsedda att gälla för professionella tjänster ("befintligt avtal"); eller (ii) i avsaknad därav, Dell EMC:s standardvillkor för professionella tjänster som anges nedan. I händelse av en konflikt mellan detta dokument och ditt befintliga avtal ska detta dokument gälla.

Försäljning av Dell EMC auktoriserad återförsäljare till kund: Om du har köpt tjänsterna som beskrivs häri via en auktoriserad Dell EMC-återförsäljare är detta dokument endast avsett för beskrivande och informativa syften och upprättar inte något avtalsförhållande eller några rättigheter eller skyldigheter mellan dig och Dell EMC. Sådana tjänster styrs enbart av avtalet mellan dig och din Dell EMC-auktoriserade återförsäljare. Dell EMC har tillåtit din Dell EMC-auktoriserade återförsäljare att tillhandahålla detta dokument till dig. Din auktoriserade Dell EMC-återförsäljare kan vidta åtgärder med Dell EMC för att utföra alla eller en del av tjänsterna för återförsäljarens räkning.

Försäljning från Dell EMC till Dell EMC auktoriserad återförsäljare: Detta dokument och utförandet av de tjänster som beskrivs häri lyder under de villkor för professionella tjänster mellan dig ("partner") och Dell EMC som specificeras i (i) det undertecknade avtalet om produkt- och tjänstebeställning, om sådant finns, eller (ii) det tillämpliga undertecknade fristående professionella serviceavtalet ("PSA") om något, och i de fall båda existerar, handlingen som har det senare giltiga datumet skall gälla, eller (iii) i avsaknad av tidigare beskrivna avtal, Dell EMC:s standardvillkor för professionella tjänster som anges nedan. Partnern erkänner och samtycker till att: (a) dess avtal med sina kunder ("slutanvändare") för de tjänster som beskrivs häri inte är avtal med Dell EMC, (b) partnern har ingen rätt eller befogenhet att binda Dell EMC till några åtaganden om inte annat uttryckligen överenskommit skriftligen av Dell EMC och ska inte representera något annat eller utger sig för att göra det, (c) slutanvändare är inte tredjeparts förmånstagare av detta dokument eller

något annat avtal mellan Dell EMC och partner; (d) alla hänvisningar till "kund" i detta dokument skall avse den partner som köper tjänsterna och (e) om tillhandahållandet av tjänsterna från Dell EMC förutsätter en partnerskyldighet, kan denna skyldighet även gälla för slutanvändaren när det gäller tillhandahållandet av tjänster till en sådan slutanvändare. Partnern ska se till att en sådan slutanvändare uppfyller sådana skyldigheter i tillämpliga fall. Om slutanvändaren underlåter att uppfylla en sådan skyldighet, ska Dell EMC inte hållas ansvarigt för underlåtenhet att fullgöra sina skyldigheter. I händelse av en konflikt mellan detta dokument och de avtal som nämns i (i) och (II) ovan, skall detta dokument styra.

Följande regler och villkor reglerar detta dokument:

1.1 Avtal; Uppsägning. Detta dokument börjar på det datum som anges i avsnittet "serviceschema" ovan och, om det inte sägs upp för brott, fortsätter i enlighet med dess villkor. Endera part får meddela den andra skriftligen om påstått brott mot en väsentlig bestämmelse i detta dokument. Mottagaren ska ha trettio (30) dagar från mottagandet av en sådan underrättelse att utföra en åtgärd ("**Uppskovsperiod**"). Om mottagaren av meddelandet inte utför en åtgärd inom uppskovsperioden ska avsändaren av meddelandet ha valet att skicka ett skriftligt meddelande om uppsägning, vilken ska träda i kraft vid mottagandet.

1.2 Beviljande av licensrättigheter i det som levererats. Beroende på kundens betalning av alla förfallna belopp till Dell EMC, parterna samtycker (i) kunden äger all upphovsrätt till den del av leveransen (definieras nedan) som endast består av skriftliga rapporter, analyser och andra arbetsdokument som utarbetats och levererats av Dell EMC till kunden i utförandet av Dell EMC:s förpliktelser härunder, och (II) för den del av slutprodukter som består av skript och kod beviljar Dell EMC kunden en icke-exklusiv, icke-överförbar, oåterkallelig (utom i händelse av brott mot detta dokument) evig rätt att använda, kopiera och skapa härledda verk från sådana (utan rätt att underlicensiera) för kundens interna affärsverksamhet, som planeras härunder. Den licens som beviljas i detta avsnitt gäller inte (a) material som tillhandahålls av kunden och (b) andra Dell EMC-produkter eller artiklar som licensieras eller på annat sätt tillhandahålls i ett separat avtal. "**Levererade**" avses alla rapporter, analyser, skript, kod eller andra arbetsresultat som har levererats av Dell EMC till kunden inom ramen för att uppfylla skyldigheter enligt detta dokument.

1.2.1 Material som tillhandahålls av kunden. Kunden fransäger sig inte några av sina rättigheter i material den tillhandahåller för användning av Dell EMC i samband med utförandet av professionella tjänster. I enlighet med kundens äganderättigheter däri beviljar kunden Dell EMC en icke-exklusiv, ej överlåtbar rätt att använda sådant enbart till kundens fördel i utförandet av Dell EMC:s skyldigheter nedan.

1.2.2 Förbehåll av äganderättigheter. Varje part förbehåller för sig själv alla äganderättigheter som den inte uttryckligen har beviljat den andra. Dell EMC ska inte begränsas i utvecklingen, användningen eller marknadsföringen av tjänster eller produkter som liknar de levererade eller levererade tjänster här under, eller i enlighet med Dell EMC:s konfidentialitetsskyldigheter gentemot kunden, i användningen av det som levererats eller utförandet av liknande professionella tjänster för andra projekt. Med "**Äganderätt**" avses alla patent, upphovsrätter, affärshemligheter, metoder, idéer, koncept, uppfinningar, kunskap, tekniker eller andra immateriella rättigheter av en part.

1.3 konfidentiell information; Publicitet. Med "**Konfidentiell information**" avses all information som är märkt "konfidentiell", "äganderätt" eller liknande eller i förhållande till vilken dess konfidentialitet av sin natur bör betecknas eller, om den lämnas muntligt, identifieras som konfidentiell vid tidpunkten för offentliggörandet och, inom två (2) veckor därefter, summeras, märkts korrekt och tillhandahålls i konkret form. Konfidentiell information omfattar inte information som är (i) korrekt i besittning av den mottagande parten utan föregående konfidentialitetsskyldighet från den offentliggörande parten, (ii) allmänt känt, (iii) korrekt tillhandahållen till den mottagande parten av en tredje part utan konfidentialitetsbegränsning, eller (iv) självständigt utvecklad av den mottagande parten utan referens till den offentliggörande partens konfidentiella information. Varje part ska

(a) ssanvända konfidentiell information från den andra parten endast i syfte att utöva rättigheter och fullgöra skyldigheter härunder, och (b) skydda från offentliggörande till tredje part, genom användning av ett bruksansvar likvärdigt med det som används av mottagaren för att skydda sin egen information av liknande natur och betydelse och, inte mindre än användning av rimlig försiktighet, konfidentiell information som offentliggörs av den andra parten för en period som inleds på datumet för offentliggörandet fram till tre (3) år därefter, förutom när det gäller (1) kunddata som Dell EMC kan ha tillgång till i samband med tillhandahållandet av tjänster, som ska förbli konfidentiell information tills något av de undantag som anges i ovanstående definition av konfidentiell information gäller, samt (2) konfidentiell information som utgör, innehåller eller avslöjar, helt eller delvis Dell EMC:s äganderättigheter, som inte ska offentliggöras av den mottagande parten vid något som helst tillfälle. Oaktat det föregående kan den mottagande parten avslöja konfidentiell information (A) till sitt dotterbolag (definierat nedan) i syfte att fullgöra sina skyldigheter eller utöva sina rättigheter härunder så länge som sådan affiliate uppfyller ovanstående, och (B) i den utsträckning som krävs enligt lag (förutsatt att den mottagande parten omedelbart har meddelat den avslöjande parten). "Affiliate" avser en juridisk person som styrs av, kontrollerar eller är under gemensam "kontroll" med Dell EMC eller kund, respektive. Med "kontroll" avses mer än 50 procent av rösterna eller ägarskapsintressena. Varje part ska inte, och ska inte godkänna eller hjälpa någon annan till, härställa, producera, utfärda eller släppa någon skriftlig publicitet, nyhetsmeddelande, säkerhetsmarknadsföring eller annan publikation eller offentliggörande som på något sätt relaterar till detta huvudavtal utan ett skriftligt godkännande från den andra parten, vilket godkännande inte får orimligt hållas tillbaka.

1.4 Betalning. Kunden ska betala Dell EMC:s fakturor till fullo och i samma valuta som i EMC:s faktura inom trettio (30) dagar efter datumet i Dell EMC:s faktura, därefter löper det med ränta med lägst 1,5 % per månad eller den högsta tillåtna räntesatsen. Avgifterna som gäller enligt detta avtal är exklusiva och kunden ska betala eller ersätta Dell EMC för allt mervärde (moms), försäljning, använda, punktskatt, källskatt, personlig egendom, varor och tjänster och alla andra skatter, avgifter och tullar som härrör från kundens inköpsorder, med undantag för skatter som baseras på Dell EMC:s nettoinkomst. Om kunden måste betala inkomstskatt ska kunden vidarebefordra skattekvitton till Dell EMC på tax@emc.com.

1.5 Garanti, Ansvarsfriskrivning. Dell EMC ska utföra de professionella tjänsterna på ett väl utfört sätt i enlighet med allmänt rådande branschstandarder. Kunden måste meddela Dell EMC om underlåtenhet att göra detta inom tio (10) dagar efter utförande av den tillämpliga delen av tjänsterna. Dell EMC:s hela ansvar och kundens enda rättighet för Dell EMC:s underlåtenhet att utföra detta ska vara att Dell EMC, på eget initiativ, (i) åtgärdar sådant fel, och/eller (ii) avslutar detta dokument och återbetalar den del av eventuella mottagna avgifter som motsvarar det som underlåtits att utföras. **FÖRUTOM VAD SOM UTTRYCKLIGEN ANGES I DENNA GARANTISEKTION, OCH TILL DEN MAXIMALA OMFATTNINGEN GODTAGANDE AV GÄLLANDE LAG, GÖR Dell EMC (INKLUSIVE SINA LEVERATÖRER) INGA ANDRA UTTRYCKLIGA GARANTIER, SKRIFTLIGA ELLER MUNTliga, OCH AVSLÅR ALLA UNDERFÖRSTÅDDA GARANTIER. I DEN UTSTRÄCKNING SOM TILLÄMPAS UNDER GÄLLANDE LAG, EXKLUDERAS ALLA ANDRA GARANTIER SPECIFIKT, INKLUSIVE, MEN INTE BEGRÄNSAT TILL, UNDERFÖRSTÅDDA GARANTIER OM SÄLJBARHET, LÄMPLIGHET FÖR ETT SÄRSKILT ÄNDAMÅL, AVDELNING OCH ICKE KRÄNKANDE, OCH NÅGON GARANTI UPPKOMMEN FRÅN STATUT, RÄTTSLIGT DRIFT, HANDLINGSKURS ELLER PRESTANDA ELLER ANVÄNDNING AV HANDEL.**

1.6 ANSVARSBEGRÄNSNINGAR. DELL EMC:S TOTALA ANSVAR OCH KUNDENS ENDA GOTTGÖRELSE FÖR ALLA ANSPRÅK AV NÅGOT SLAG, TILL FÖLJD AV ELLER I SAMBAND MED DETTA DOKUMENT ELLER TJÄNSTER SOM TILLHANDAHÅLLS HÄRI, SKA BEGRÄNSAS TILL BEVISADE DIREKTA SKADOR SOM ORSAKATS AV DELL EMC:S FÖRSUMMELSER TILL ETT BELOPP SOM INTE ÖVERSKRIDER DET PRIS SOM BETALATS TILL DELL EMC FÖR DE TJÄNSTER SOM TILLHANDAHÅLLITS HÄRUNDER. MED UNDANTAG FÖR PÅSTÅENDEN OM BROTT MOT DELL EMC:S IMMATERIELLA RÄTTIGHETER, SKALL INGENDERA PARTEN HA ANSVAR GENTEMOT DEN ANDRA FÖR NÅGRA SÄRSKILDA, FÖLJDSKADOR, EXEMPLARISKA, OAVSIKTLIGA ELLER INDIREKTA SKADESTÅND (INKLUSIVE, MEN INTE BEGRÄNSAT TILL, FÖRLUST AV VINSTER, REVENUES, DATA OCH/ELLER ANVÄNDNING), ÄVEN OM DET HAR INFORMERATS OM MÖJLIGHETEN DÄRAV.

1.7 Diverse. Parterna ska agera som oberoende parter för alla syften i detta avtal. Inget av innehållet häri ska anses utnämna endera part till agent eller representant för den andra parten eller båda parterna som samriskföretag eller partner oavsett syfte. Ingen av parterna ska vara ansvarig för handling eller underlåtenhet från den andra parten, och ingen part ska ha befogenhet att tala för, representera eller förpliktiga den andra parten på något sätt utan föregående skriftligt godkännande från den andra parten. Varje part ska följa alla tillämpliga exportlagar, förhållningsordrar och förordningar och erhålla alla nödvändiga statliga tillstånd, licenser och klareringar. Spridning i strid mot amerikansk lag, inklusive amerikanska exportlagar, är uttryckligen förbjuden. Detta dokument skall regleras av lagarna i Commonwealth of Massachusetts för transaktioner som äger rum i USA och det land där Dell EMC-enheten är belägen för transaktioner som äger rum utanför USA, exklusive eventuella lagregler. FN:s Konvention om kontrakt för internationell försäljning av gods gäller inte.

Upphovsrätt © 2019 Dell Inc. eller dess dotterbolag. Med ensamrätt. Dell, EMC, Dell EMC och andra varumärken är varumärken som tillhör Dell Inc. eller dess dotterbolag. Andra varumärken kan vara varumärken som tillhör sina respektive ägare.