



Servicebeskrivelse

Dell AIOps Incident Management Expert Advisory Services

Indledning

Dell Technologies Services er glad for at Dell AIOps Incident Management ("Incident Management") ekspertrådgivning er i overensstemmelse med denne servicebeskrivelse ("servicebeskrivelse"). Dit tilbud, ordreformularen eller en anden gensidigt aftalt form for faktura eller ordrebekræftelse (som relevant, "ordreformularen") vil indeholde navnet på de servicier og de tilgængelige servicemuligheder, som du har købt. Hvis du vil have yderligere assistance eller anmode om en kopi af servicekontrakterne, skal du kontakte teknisk support eller din salgsrepræsentant.

Omfanget af denne service

Omfanget af disse services ("Eksperttimer") er til Dell AIOps Incident Management Enterprise / On Premise-software (herunder forekomster af Incident Management Enterprise/On Premise-software, som Dell hoster på kundens vegne i henhold til en kundeordre på Incident Management Hosting Services) og Incident Management Cloud Service (samlet kaldet "Incident Management-tilbud"). Dette er en service, der giver et bestemt antal timer om året for at hjælpe kunderne med deres Incident Management-tilbud og miljø:

- Hjælp til fjernkonfiguration
- Hjælp til fjernintegration

OVERBLIK OVER FUNKTIONER

Programfunktion	Bronze	Silver	Guld	Platinum
Dedikerede årlige servicetimer	50 timer/år	100 timer/år	250 timer/år	500 timer/år

Denne servicebeskrivelse giver ikke kunden nogen garantier i tillæg til garantierne under hovedserviceaftalens eller en anden aftales betingelser som beskrevet nedenfor, hvis relevant.

Udelukkelser

- Brugerdefinerede elementer implementeres og understøttes ikke.

Definitioner

"Brugerdefineret" betyder, at elementer ikke er let tilgængelige via det understøttede Incident Management-tilbud og integrationer.

"Planlagt engagement" betyder planlagte Dell-møder med kunden

Tilbudsspecifikke kundeansvarsområder

Kundens ansvarsområder. Kunden accepterer at samarbejde med Dell, herunder at implementere opdateringer og give Dell rettidig adgang til systemer, data, information og personale. Kunden forstår og accepterer, at Dell ydeevne er afhængig af rettidig og effektiv udførelse af kundens ansvar og rettidige beslutninger og godkendelser i forbindelse med supporttjenesterne.

Udpeget kontaktperson. Kunden skal udpege en primær kontaktperson og mindst én stedfortræder i den primære persons fravær, der fungerer som en primær forbindelse mellem kunden og Dell Technologies-supportteamet ("den udpegede kontaktperson"). Den udpegede kontaktperson skal have kendskab til produktet eller hostede tjenester (herunder grundlæggende produktundervisning) og kundens. Kommunikation mellem Dell og kunden sker via e-mail.

Vilkår og betingelser for services

Denne servicebeskrivelse er indgået mellem dig som kunde ("dig" eller "kunden") og den juridiske person, der fremgår af din faktura for købet af denne service ("Dells juridiske person"). Denne service leveres underlagt og styret af kundens separat underskrevne hovedserviceaftale med Dells juridiske person, som specifikt tillader salg af denne service. I mangel af en sådan aftale, der udtrykkeligt godkender denne service, og afhængigt af kundens geografiske placering, leveres denne service i henhold til og underlagt enten Dells forretningsmæssige salgsvilkår eller aftalen, som der henvises til i skemaet herunder ("aftalen" som relevant). Se nedenstående tabel, som viser den URL, der gælder for din kundelokation, hvor din aftale kan findes. Parterne erkender, at de har læst og accepterer at være bundet af sådanne onlinevilkår.

Kundelokation	Vilkår og betingelser, som gælder for dit køb af disse services	
	Kunder, som køber disse services direkte	Kunder, som køber services via en autoriseret forhandler
USA	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canada	Dell.ca/terms (Engelsk) Dell.ca/conditions (Fransk-canadisk)	Dell.ca/terms (Engelsk) Dell.ca/conditions (Fransk-canadisk)
Latinamerika og Caribien	Lokalt Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/servicedescriptions .*	Servicebeskrivelser og andre af Dells juridiske persons servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dells juridiske person, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af servicen, som du køber fra sælgeren, dine forpligtelser som modtager af servicen og grænser og begrænsninger for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre servicedokumenter fra Dells juridiske person i denne kontekst forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dells juridiske person kun skal forstås som en henvisning til Dells juridiske person som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dells juridiske person vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevante direkte mellem en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.

Asien, Stillehavsområdet, Japan	Lokalt Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/service-descriptions .*	Servicebeskrivelser og andre af Dells juridiske persons servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dells juridiske person, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af servicen, som du køber fra sælgeren, dine forpligtelser som modtager af servicen og grænser og begrænsninger for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre servicedokumenter fra Dells juridiske person i denne kontekst forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dells juridiske person kun skal forstås som en henvisning til Dells juridiske person som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dells juridiske person vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevante direkte mellem en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.
Europa, Mellemøsten og Afrika	Lokalt Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/service-descriptions .* Desuden kan kunder i Frankrig, Tyskland og Storbritannien vælge den relevante URL nedenfor: Frankrig: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Tyskland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Storbritannien: Dell.co.uk/terms	Servicebeskrivelser og andre af Dells juridiske persons servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dells juridiske person, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af servicen, som du køber fra sælgeren, dine forpligtelser som modtager af servicen og grænser og begrænsninger for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre servicedokumenter fra Dells juridiske person i denne kontekst forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dells juridiske person kun skal forstås som en henvisning til Dells juridiske person som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dells juridiske person vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevante direkte mellem en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.

* Kunder kan få adgang til deres lokale Dell.com-website ved blot at gå til Dell.com fra en computer med forbindelse til internettet på deres sted eller ved at vælge blandt mulighederne på Dells website "Vælg en region/et land", som er tilgængeligt på Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Kunden accepterer, at ved fornyelse, ændring, udvidelse eller fortsat brug af denne service, ud over den oprindelige periode, vil denne service blive underlagt den servicebeskrivelse, som er gældende på det pågældende tidspunkt, og som er tilgængelig på Dell.com/service-descriptions.

Databeskyttelse: Dell Technologies Services behandler alle personoplysninger, der indsamles i henhold til denne servicebeskrivelse, i overensstemmelse med den gældende fortrolighedserklæring fra Dell Technologies i den pågældende jurisdiktion, som alle er tilgængelige på <http://www.dell.com/localprivacy>, og som alle hermed er inkorporeret ved reference.

Hvis der er en konflikt mellem vilkårene for et hvilket som helst af de dokumenter, som indgår i denne aftale, vil dokumenterne være gældende i følgende rækkefølge: (i) denne servicebeskrivelse, (ii) aftalen, (iii) ordreformularen. Gældende vilkår vil blive fortolket så snævert som muligt for at løse konflikten, samtidig med at så mange af de ikke-modstridende vilkår som muligt bibeholdes, herunder bevarelse af ikke-modstridende bestemmelser i samme punkt, afsnit eller underafsnit.

Når du afgiver din ordre på serviceydelser, modtager levering af serviceydelser, benytter serviceydelser eller den tilhørende software, eller når du klikker på knappen eller feltet "Jeg accepterer" på websitet Dell.com eller DellEMC.com i forbindelse med dit køb eller i en Dell Technologies-software eller internetgrænseflade, accepterer du, at du er forpligtet af denne servicebeskrivelse og de aftaler, der som reference er inkorporeret heri. Hvis du indgår denne servicebeskrivelse på vegne af en virksomhed eller anden juridisk person, erklærer du, at du har myndighed til at indgå denne servicebeskrivelse på vegne af den pågældende juridiske enhed. I dette tilfælde henviser "du" eller "kunden" til enheden. Udover at modtage denne servicebeskrivelse kan kunder i visse lande være nødt til at udstede en underskrevet ordreformular.

Vigtige supplerende betingelser

1. **Serviceperiode.** Denne servicebeskrivelse begynder på den dato, som er anført på ordreformularen og fortsætter i hele løbetiden ("**løbetid**"), som angivet på ordreformularen. Hvor det er relevant, er antallet af systemer, licenser, installationer, implementeringer, administrerede slutpunkter eller slutbrugere, hvortil kunden har købt en eller flere services, raten eller prisen og den relevante løbetid for hver service angivet på kundens ordreformular. Medmindre andet er skriftligt aftalt mellem Dell Technologies Services og kunden, er services, der købes under denne servicebeskrivelse, kun til kundens egen interne brug og må ikke anvendes til videresalg eller i forbindelse med et servicebureau.

2. Andre vigtige oplysninger

A. **Omlægning af plan.** Når denne service er blevet planlagt, skal enhver ændring af planen ske mindst otte kalenderdage forud for den planlagte dato. Hvis kunden planlægger denne service igen inden for 7 dage eller mindre før den planlagte dato, vil der blive fratrasket de resterende eksperttimer fra kontrakten for den planlagte aftale. Enhver omplanlægning for servicen skal bekræftes af kunden mindst 8 dage, før denne service begynder.

B. **Tilvalgte services.** Valgfri servicetimer kan købes hos Dell Technologies Services. Services som tilvalg kræver muligvis en separat aftale med Dell Technologies Services. I fravær af en sådan aftale leveres servicen i overensstemmelse med denne servicebeskrivelse.

C. **Overdragelse og udlicitering.** Dell Technologies Services kan udlicitere denne service og/eller tildele denne service til kvalificerede tredjepartsserviceudbydere, der vil udføre serviceydelsen på Dell Technologies Services vegne.

D. **Opsigelse.** Dell Technologies Services kan opsig denne service når som helst i løbet af gyldighedsperioden af følgende grunde:

- Kunden betaler ikke den fulde pris for denne service, som nærmere angivet i faktureringsvilkårene,
- Kunden er grov, truende eller nægter at samarbejde med den assisterende analytiker eller onsite-tekniker, eller
- Kunden overholder ikke de vilkår og betingelser, der er beskrevet i denne servicebeskrivelse.

Hvis Dell Technologies Services opsig denne service, sender Dell Technologies Services en skriftlig meddelelse om opsigelsen til den adresse, der er angivet på ordreformularen. Varslingen herom vil omfatte opsigelsesårsagen og ikrafttrædelsesdatoen, der ikke vil være mindre end ti (10) dage fra den dato, hvor Dell Technologies Services sender varslingen om opsigelsen til kunden, medmindre lokal lovgivning kræver andre forholdsregler ved opsigelse, der ikke kan fraviges efter aftale. Hvis Dell Technologies Services opsig denne service i henhold til dette punkt, er kunden ikke berettiget til at få refunderet gebyrer, der er indbetalt til eller er forfaldne hos Dell Technologies Services for de tjenester der er udført.

Copyright © 2025 Dell Inc. eller dennes datterselskaber. Alle rettigheder forbeholdes. Dell Technologies, Dell og andre varemærker er varemærker tilhørende Dell Inc. eller dennes datterselskaber. Øvrige varemærker kan tilhøre de respektive ejere. Udgivet i USA.

Dell Technologies mener, at oplysningerne i dette dokument er nøjagtige på udgivelsesdatoen. Oplysningerne heri kan ændres uden varsel.