

Servicebeskrivelse

Asset Recovery Services

Indledning

Dell Technologies Services har fornøjelsen at levere services til gendannelse af aktiver ("service(s)") i henhold til denne servicebeskrivelse ("servicebeskrivelse"). Dit tilbud, ordreformularen eller en anden gensidigt aftalt form for faktura eller ordrebekræftelse ("ordreformularen", som relevant) vil indeholde navnet på den eller de service(s) og 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

Denne service giver en miljømæssigt passende og bekvem måde til bortskaffelse af uønsket eller færdigudlejet udstyr, inklusive abonnementer på APEX PCaaS. Alt udstyr administreres i overensstemmelse med erklæringen [Dells politik for elektronisk disponering](#) og [Dells mediesanering af datalstorageenheder](#).

Denne servicebeskrivelse gælder for følgende muligheder for services til gendannelse af aktiver for både Dell og ikke-Dell-mærket klient- og serverudstyr:

Muligheder for udstyr, som kunden ejer, leaser eller abonnerer på:

- **IT-services til gendannelse og genbrug af aktiver med offsite datasanering (udløber 4 år efter købsdatoen) – der kræves ingen enhedsminimum:** Anbefales til kunder, der ejer deres udstyr, og som ønsker at bortskaffe det ansvarligt ved gensalg eller genbrug. Kunden skal fjerne følsomme og personlige data inden forsendelsen. Servicen omfatter forsendelse, behandling, detaljeret bortskaffelsesrapportering, bekræftelse af bortskaffelse og betaling, hvis der er restværdi tilbage på det gendannede udstyr.
- **Tilbagelevering af leaset IT-aktiv – servicen Kun returtransportering af leaset IT-aktiv – der kræves ingen enhedsminimum (udløber 4 år efter købsdatoen):** Anbefales til kunder, der leaser deres udstyr eller abonnerer på APEX PCaaS og skal returnere udstyret til et leasingsselskab. Kunden skal fjerne følsomme og personlige data og bekræfte, at udstyret fungerer korrekt inden forsendelsen. Servicen omfatter sporing og forsendelse til leasingsselskabet.
- **Onsite datasaneringservice for IT-aktiver (udløber 4 år efter købsdatoen) – kræver minimum 20 enheder:** Anbefales til kunder, der foretrækker ikke at fjerne følsomme og personlige data selv, før IT Asset Resale and Recycling Services eller ved Kun returtransportering af leaset It-aktiv, inklusive APEX PCaaS. Servicen inkluderer onsite datasanering, detaljeret bortskaffelsesrapportering og bekræftelse af bortskaffelse.

- **Onsite makulering af harddisk for IT-aktiver (udløber 6 måneder efter købsdatoen) – kræver minimum 200 enheder:** Anbefales til kunder, der ønsker at bortskaffe enheder med løse data gennem fysisk destruktion på en miljøvenlig måde. Servicen omfatter onsite harddiskmakulering, detaljeret rapportering om bortskaffelse og bekræftelse af bortskaffelse.
- **Alle services:** omfatter også et enkelt kontaktpunkt for nem kundestyling ("Recovery Manager") og adgang til kundens selvbetjeningsportal.

Medmindre andet er gældende, må du kun bruge denne tjeneste i løbet af perioden på 4 år eller 6 måneder (som angivet ovenfor) efter datoen for dit oprindelige køb ("Udløbsdato"). Datoen for det oprindelige køb er defineret som den tidligste dato for fakturaen for den pågældende service eller ordrebekræftelsen fra Dell. Dells levering af denne service skønnes overholdt efter udløbsdatoen, også selvom du ikke bruger denne service.

Kundens selvbetjeningsportal

Kunder, der køber services til gendannelse af aktiver, får adgang til kundens selvbetjeningsportal.

Via portalen kan kunderne se og udføre opgaver, der er forbundet med deres købte service, som omfatter, men ikke er begrænset til:

- Modtage værdivurderinger
- Se servicekreditter
- Planlægge og spore services
- Se og downloade rapporter
- Se og download miljøpåvirkninger
- Anmode om betaling for restværdi tilbage på det gendannede udstyr, der videresælges under Services til gendannelse og genbrug af aktiver

Alle oplysninger om Asset Recovery Service svarende til servicen/-erne købt og brugt af kunden vil være tilgængelige via Dell Self-Service Portal.

En kundes brug af kundens selvbetjeningsportal er underlagt vilkår for brug af selvbetjeningsportalen ("vilkår for brug"), der svarer til muligheden services til gendannelse af aktiver købt af kunden. De vilkår for brug, som kunden har accepteret, omfatter, men er ikke begrænset til: (1) kundens forpligtelse til at gennemse, acceptere og godkende specifikationerne for den understøttede service; og (2) Dells ansvarsfraskrivelse og/eller kundens antagelse om ansvar for alle aspekter af brugen af kundens selvbetjeningsportal, som kunden accepterer i henhold til de vilkår for brug, som præsenteres for kunden via kundens selvbetjeningsportal.

Leverancer

Det følgende leveres som en del af servicen:

- **Adgang til kundens selvbetjeningsportal**, som giver kunden mulighed for:
 - **Få værdivurderinger:** Kunden kan se en estimeret værdi for afgående udstyr
 - **Se dashboard:** komplet visning af alle tilgængelige servicekreditter, seneste aktiviteter og afventende handlinger
 - **Planlægge service:** Kunden kan planlægge services for deres placering, ønskede dato og tid inden for åbningstiderne.

- **Spore service:** Kunden kan se status for hver service, herunder planlagt, afventende, igangværende og fuldførte services.
- **Logistik og emballage:**
 - Mere end 20 enheder udstyr: Dell leverer logistik og emballage gennem fragtleverandører
 - Mindre end 20 enheder udstyr: Dell leverer logistik gennem pakkeserviceudbydere
- **Behandling:** Videre salg/genbrugsservicebehandling omfatter revision af hele forvaringskæden fra forsendelse til levering på behandlingsfaciliteten, funktionstest, kosmetisk klassificering, datasanering justeret efter NIST SP 800-88r1-standarden og vurdering af gensalgsværdi.
- **Rapportering:** Kunden kan se og downloade rapporter om ordrer, tilgængelighed af servicekreditter, tidsplaner og vurderinger af værdigenoprettelse. Yderligere rapportering for følgende services vil også være tilgængelig på onlineportalen:
 - Gensalg og genbrug vil inkludere udstyrsdisponeringsrapporter, bekræftelse af bortskaffelse og rapporter om miljøpåvirkning
 - Kun leasingreturneringsforsendelse vil inkludere en leasingreturneringsrapport, der angiver alle aktiver, der er afhentet og returneret til leasingselskabet
 - Onsite datarensning vil inkludere onsite datasaneringsrapporter og bekræftelse af bortskaffelse
 - Onsite harddisk-makulering vil inkludere onsite datasaneringsrapporter og bekræftelse af bortskaffelse
- **Miljøpåvirkninger:** For Services til gendannelse og genbrug af aktiver giver rapporten om miljøpåvirkning kunderne data om deres udledninger, energi og undgåelser af genbrugsstationer som følge af udfasning af udstyr via Asset Recovery Services. Rapporten er begrænset til de fire vigtigste produkttyper: stationære pc'er, bærbare computere, skærme og servere. Rapporten om miljøpåvirkninger indeholder detaljerede oplysninger om de metoder, der anvendes til at beregne værdierne i rapporten, og hver rapport er i overensstemmelse med retningslinjerne i ISO 14040 og 14044. De detaljerede oplysninger kan ses i [Dell Asset Recovery Services Life Cycle Assessment](#).
- **Betaling:** Når kunden er berettiget til at modtage værdi for videresolgt udstyr, vil kunden have mulighed for at anmode om betaling for elektroniske pengeoverførsler via selvbetjeningsportalen. Kunder, der har købt services i USA, har mulighed for at anvende værdien for videresolgt udstyr direkte på en eksisterende Dell-faktura. Værdigenoprettelsesmidler er fratrukket gældende skatter, og hver part skal selv betale alle salgs- og vare- og serviceafgifter i forhold til de beløb, som vedkommende skal betale i henhold til denne aftale.

Hvis kunden har udpeget en tredjepart til at administrere selvbetjeningsportalen på sine vegne, betaler Dell den tilbagebetalte restværdi på videresolgt kundeudstyr til en sådan tredjepartsadministrator. Betaling af den tilbagebetalte restværdi til kunden afgøres udelukkende mellem kunden og tredjepartsadministratoren. Hvis der opstår en tvist mellem kunden og dennes udpegede tredjepartsadministrator vedrørende sådanne betalinger, accepterer begge parter at holde Dell skadesløs i forbindelse med eventuelle krav, der opstår som følge af en sådan tvist.

Udelukkelse

For at undgå tvivl er følgende aktiviteter ikke omfattet af denne servicebeskrivelse:

- Enhver service, opgave eller aktivitet, som ikke udtrykkeligt er angivet i denne servicebeskrivelse.
- Serviceydelsen omfatter ikke udviklingen af nogen intellektuel ejendom, som kun er skabt specifikt til kunden, som beskrevet nedenfor.

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

Tilbudsspecifikke kundeansvarsområder

Kunden accepterer at opfylde følgende specifikke ansvarsområder og anerkender, at manglende opfyldelse af disse ansvarsområder kan påvirke Dell Technologies Services' mulighed for at udføre servicen:

1. Onsite datasanering. Kunden skal:

- a. Have mindst 20 enheder for at få onsite-service
- b. Fjerne/deaktivere alle adgangskoder og andre adgangssikkerhedsfunktioner og afbryde enhver software til tyveriafskrækkelse eller sporing af bærbare indeholdt i sådant udstyr, der er udpeget til datasaneringsservicer, før Dell ankommer.
- c. Sørge for et arbejdsområde til datasanering, der som minimum omfatter:
 - i. Bord-/skrivebordsplads, stole, stikkontakter og en god arbejdsbelysning.
 - ii. Tilstrækkelig plads til at stable mindst 20 stationære pc'er for udførelse af en fortløbende saneringsproces.
 - iii. Tilstrækkelig adgang til elektrisk strøm ved den spænding, der er gældende for pågældende service og land, og som er anbefalet af Dell ved planlægningen
 - iv. arbejdsområde og udstyr fri for forurening fra kemiske eller andre biologiske midler.
- d. Sørg for at samle og placere alt udstyret for de pågældende datasaneringsservicer i nærheden af arbejdsområdet for datasaneringen.
- e. Stil en stedrepræsentant til rådighed hver dag, der er planlagt at udføre datasaneringsservice for at dirigere Dell til datasaneringsarbejdsområdet og udpege det udstyr, som Dell skal udføre datasaneringen på.
- f. Stil skærme og eksterne strømforsyninger til rådighed til brug for de systemer, der skal datasaneres (der kræves ikke skærme for bærbare computere).
- g. Sørg for sikker opbevaring i nærheden af arbejdsområdet for datasanering til opbevaring af udstyr, der er blevet renset, når der købes yderligere services, indtil servicen finder sted;
- h. Gennemgå formularen til bekræftelse af datasanering, og underskriv en sådan formular for at bekræfte kundens accept af, at datasaneringsoversigten i PDF/CSV nøjagtigt afspejler: (i) de systemharddiske, der blev renset ("BESTÅET") og efterfølgende flyttet af Dell til den sikrede lagerplads, der er udpeget af kunden til fremtidig service, og (ii) systemharddiskene, der ikke blev renset ("MISLYKKET") og efterfølgende blev returneret til kundens stedrepræsentant til disposition for kunden; og
- i. Stil en tom USB-flashdrev til rådighed for Dell til brug for PDF-/CSV-versionen af datasaneringsoversigten, som overdrages af Dell, inden de forlader stedet.

2. Leasingreturnerings- eller videresalgs- og genbrugsservice. Inden servicen skal kunden:

- a. For fragtservice (for 20+ enheder pr. sted): På tidspunktet for planlægningen orientere om eventuelle problemer med adgang til stedet, sikkerhedsbegrænsninger, anmodninger om fagforeningsarbejde, certifikat for forsikringskrav, dockingbegrænsninger eller tidsbegrænsninger,
- b. For pakkeservice (for 1-19 enheder pr. sted): Pak og forsegl hver udstyrsdel i en separat kasse ved brug af passende emballagematerialer for at sikre, at udstyret er beskyttet mod beskadigelse under forsendelse til Dell, og brug en trykt mærkat leveret via kundeportalen,
- c. Udfylde en kommerciel faktura for hvert land som krævet af Dell.
- d. Fjerne alle fortrolige, proprietære, følsomme eller andre ikke offentlige data og eventuel tredjepartssoftware fra alt udstyr,
- e. Fjerne/deaktivere alle adgangskoder og andre sikkerhedsfunktioner og afslutte enhver software til tyveriafskrækkelse eller sporing af bærbare indeholdt i sådant udstyr.
- f. Afslutte eller overføre alle licenser tilknyttet tredjepartssoftware, der findes på udstyret.
- g. Fjerne og opbevare alle separate datastoragemedier (f.eks. USB-nøgle, SD-kort, osv.).
- h. Fjerne eventuelle blæk- og tonerpatroner fra alle printere.

- i. Bekræfte, at det samlede udstyr kun indeholder computerhardware og intet andet indhold såsom enheder, kontorudstyr, biologisk farligt affald, biologisk farligt udstyr, materialer, emballage eller kasser.
 - j. Bekræfte, at udstyret er komplet og korrekt samlet og inkluderer alt tilknyttet tilbehør eller eksterne enheder, der returneres til leasingsselskabet, og for at maksimere dit værdiafkast for produkter, der videresælges.
 - k. Trække stikket ud til alt udstyr, fjerne alt udstyr fra rack'en, pakke alt udstyr ud og tydeligt adskille sådant udstyr fra udstyr, der ikke skal afhentes (bemærk: hvis udstyret er nedpakket eller i kasser af kunden ved afhentningen, kan Dell kræve, at der skal aftales et nyt afhentningstidspunkt for kundens regning, eller kunden kan underskrive en kundenedpakkingsfrafaldelse for at tillade forsendelse af udstyr, der er pakket eller indpakket i krympefolie af kunden).
 - l. Samle udstyret for hvert sted (herunder de systemer, hvorpå dataene er blevet saneret) på en centralt placering, som er rimeligt tilgængelig for Dells logistikudbyder, og
 - m. **Stille** en stedrepræsentant til rådighed, som kan vise Dells logistikudbyder hen til udstyret for at sikre, at det korrekte udstyr fjernes.
 - n. **Afregistrere** udstyr og andre tilknyttede systemer fra Windows Autopilot, hvis det er relevant.
 - o. **De resultater**, der deles i rapporten om miljøpåvirkning, er diskrete i forhold til Dells tilgang og forudsætninger, som er beskrevet i vores [Livscyklusvurdering af Dell Asset Recovery Services](#), og kan bruges til at måle effektiviteten af at trække ældre IT-udstyr tilbage ved hjælp af Dells Asset Recovery Services. Indgående forståelse af de antagelser og begrænsninger, der indgår i beregningerne af denne rapport, bør evalueres grundigt, før de integreres i et virksomhedsregnskab.
3. **Onsite harddisk-makulering.** Kunden skal:
- a. **Generelt.** Sikkerhedskopiere alle data eller software, som de ønsker at trække tilbage, før udstyret stilles til rådighed for Dells leverandør.
 - b. **Datamakulering.** Som en betingelse for levering af serviceydelsen skal kunden:
 - i. På tidspunktet for planlægningen af servicen oplyse om eventuelle problemer med adgang til stedet eller tidsbegrænsninger og sørge for tilstrækkelig parkering.
 - ii. Sørge for, at der ikke er nogen parkerings- eller højdebegrænsninger gældende for arbejdsområdet til datamakulering og/eller de relevante stier til at få adgang til det.
 - iii. Sørge for et arbejdsområde til datamakulering, der er sikkert, og giver rigelig plads til udførelsen af makuleringen, herunder som minimum:
 - a. Bord-/skrivebordsplads, stole, stikkontakter og en god arbejdsbelysning.
 - b. Tilstrækkelig adgang til elektrisk strøm ved den spænding, der er gældende for servicen og landet, og som er anbefalet af Dell ved planlægningen.
 - c. Arbejdsområdet eller et på anden måde brugbart ikke-kontorområde er tilstrækkeligt isoleret og egnet til udførelsen af serviceydelsen.
 - d. Arbejdsområde og udstyr er frit for forurening fra kemiske eller andre biologiske midler.
 - iv. Samle og placere alle databærende enheder i et klart udpeget område i umiddelbare nærhed af datamakuleringsarbejdspladsen, og
 - v. Sikre, at kundens stedrepræsentant er til stede onsite hver dag, når makulering er planlagt til udførelse, og at kundens repræsentant er autoriseret og i stand til at dirigere Dells leverandør til arbejdsstedet for datamakuleringen og for Dells leverandør identificere de databærende enheder, som Dells leverandør skal makulere.

4. **Kundegaranti.** Kunden erklærer og garanterer følgende:
- Kunden har en god og omsættelig ejendomsret til udstyret fri og ubehæftet for alle pantekrav, krav og behæftelser af enhver art for ejede aktiver.
 - Kunden er ansvarlig for at sikre, at udstyr, der returneres til leasing eller en del af vedkommendes APEX PCaaS-abonnement, er korrekt og i god stand.
 - Kunden har fjernet alle fortrolige, beskyttede, personlige, følsomme og andre ikke-offentlige data og tredjepartssoftware fra alt udstyr,
 - Kunden er retmæssigt autoriseret til at sælge sådant udstyr, og at et sådan salg ikke vil resultere i en krænkelse af nogen aftale eller juridisk binding for kunden.
 - Medmindre andet oplyses af kunden og bekræftes skriftligt af Dell forud for forsendelse, vil udstyret fungere i henhold til producentens offentliggjorte specifikationer ved levering til Dell, Dells underleverandør(er), Dell Financial Services eller andre relevante leasingbureauer, og
 - Kunden er ansvarlig for og har overholdt gældende sundheds- og sikkerhedskrav og forpligtelser i henhold til stedet/stederne, hvor Dell eller Dells leverandører gives adgang af kunden, inklusive arbejdsområdet for datasanering.

Hvis kunden krænker nogen af sine forpligtelser eller garantier indeholdt i denne servicebeskrivelse, er Dell ikke forpligtet til at levere servicen, og er ikke ansvarlig for nogen skader, der måtte opstå på grund af kundens krænkelse. Alternativt kan kunden pådrage sig ekstra gebyrer og omkostninger for forbrugt tid eller materialer, tab eller beskadigelser, som Dell eller dennes leverandører har pådraget sig.

Derudover accepterer kunden med hensyn til servicemuligheder, der ikke omfatter onsite datasaneringservice for IT-aktiver, fuldt ud at skadesløsholde, forsvare og friholde Dell og betale for alle omkostninger og gebyrer, der opstår som følge af ethvert krav eller ansvar eller juridisk forpligtelse i forbindelse med data, der er indeholdt eller muligvis kan tilgås på udstyret ("Data"), herunder uden begrænsning (i) enhver påstand om, at data er tilgæet uretmæssigt eller ikke blevet vedligeholdt på en sikker måde eller (ii) enhver forpligtelse eller ansvar, der måtte opstå som følge af enhver lov eller regulering vedrørende sikkerhed eller beskyttelse af lagrede eller overførte data eller personlige oplysninger.

Pris- og betalingsbetingelser

Kunden vil blive opkrævet på basis af antallet af enheder.

Diverse udstyr vil blive aggregeret, vejret og faktureret med en normering på ét stykke udstyr for hver 40 lbs eller 18 kg vægt. Diverse udstyr inkluderer:

- Eksterne computerkomponenter (f.eks. kabler, eksterne enheder, eksterne drev, tastaturer, mus og dockingstationer)
- Løse, interne computerkomponenter
- Ikke-computerrelaterede dele (f.eks. telekommunikation, DVD/DVR)

Kunden accepterer hermed at betale prisen for hver enhed i henhold til Dells ordrebekræftelse, samt yderligere gebyrer og omkostninger som fremsat i denne servicebeskrivelse. Kunden anerkender og accepterer, at Dell er berettiget til at modregne beløb, som tilfalder Dell fra kunden i henhold til denne servicebeskrivelse, i de beløb, som ellers skal betales af Dell til kunden herunder.

Ekstra gebyrer

Kunden vil blive opkrævet yderligere gebyrer baseret på følgende, hvilke beløb vil blive angivet i et separat tilbud genereret af Dell:

- Service udført af Dell for enheder ud over den bestilte mængde, vil blive faktureret med en stykpris for den ydede service.
- Harddiske på mere end 500 GB bliver vurderet et tillægsgebyr for onsite-datsaneringsserivicer.

- Enheder af udstyr, der vejer mere end 40 lbs. eller 18 kg kan pålægges et ekstra transportgebyr.
- For fragt-service eller onsite-services, hvor kravet om enhedsminimum ikke er opfyldt, påbeløber der ekstra gebyrer. Service i offshore-områder, på øer eller andre fjerne destinationer vil pålægges ekstra gebyrer.
- Service på steder, som:
 - Er begrænset med hensyn til adgang eller køretøjer
 - Kræver fagforeningsarbejde
 - Har begrænset tilgængelighed for aftaler eller,
 - Kræver aftale uden for normal åbningstid
- Hvis kunden, stedet og/eller udstyret ikke opfylder kravene beskrevet i denne servicebeskrivelse, vil den relevante service måske skulle genaftales, og/eller yderligere gebyrer vil gælde.
- Forgæves forsøg på serviceaftale fra Dells logistikudbyder, hvor kunden eller udstyret ikke er klar på det aftalte tidspunkt, kan medføre ekstra gebyrer.
- Omkostninger, der påbeløber, hvis forkert udstyr identificeres til forsendelse.
- Omkostninger, der påbeløber, hvis leveringsadressen angivet for returnering til leasing, er forkert.
- Fjernelse af harddisk eller anmodninger om fjernelse af udstyr under onsite harddisk makulerings-tjenesten.

Vigtige yderligere vilkår

Ejendomsret og tabsrisiko

Dell eller Dells logistikudbyder bærer risikoen for tab eller beskadigelse af udstyret efter afgang fra aftalestedet. Ejendomsretten vil blive anset for at overgå til Dell eller Dells logistikudbyder ved Dells eller Dells logistikudbyders modtagelse og besiddelse af udstyret.

Ansvar

Da det kun er specifikt relateret til servicen leveret under denne servicebeskrivelse, og på trods af eventuelle modstridende betingelser i aftalen, gælder følgende vilkår og betingelser:

DELLS OG DENNES SERVICEUDBYDERS ERSTATNINGSANSVAR FOR SERVICEYDELSER LEVERET I HENHOLD TIL DENNE SERVICEBESKRIVELSE, SELV OM DE UNDERRETTES OM MULIGHEDEN FOR ET ERSTATNINGSANSVAR, VIL TIL ALLE TIDER VÆRE UNDERLAGT FØLGENDE BEGRÆNSNINGER OG UNDTAGELSER:

1. DELL ER PÅ INGEN MÅDE ANSVARLIG (HVERKEN I KONTRAKT, SKADEVOLDENDE HANDLING ELLER PÅ ANDEN MÅDE) FOR SIKKERHEDEN ELLER FORTROLIGHEDEN AF DATA PÅ Udstyret, UNDTAGEN FOR DEN Uautoriserede videregivelse af data fra en systemharddisk, hvor Dell og/eller Dennes serviceudbydere ikke kunne udføre en korrekt datasanering på en kundes sted i henhold til de processer, der er angivet heri, og efterfølgende certificerer en sådan harddisk til at være korrekt slettet på datasaneringsoversigten. I sådant tilfælde vil Dell være ansvarlig over for kunden for direkte skader som følge af en sådan videregivelse, op til et beløb, der ikke samlet overstiger det samlede beløb af gebyrer betalt eller som skal betales af kunden under denne servicebeskrivelse inden for et kalenderår.

DELLS MAKSIMALE OG ENESTE ANSVARFORPLIGTELSE (HVAD ENTEN I KONTRAKT, SKADEVOLDENDE HANDLING ELLER PÅ ANDEN MÅDE), DER OPSTÅR I FORBINDELSE MED NOGET KRAV VEDRØRENDE TAB AF NOGEN FYSISK UdstyrSENHED, SKAL UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER OVERSTIGE VURDERINGEN HERAF ANGIVET I KUNDENS VÆRDIVURDERING ELLER EN VÆRDI, DER ER PÅ ANDET MÅDE RIMELIGT BESTEMMES AF DELL VED HJÆLP AF BRANCHENS STANDARDVURDERINGSMETODER.

Kundens generelle ansvarsområder

Myndighed til at tildele adgang. Kunden erklærer og garanterer, at der er indhentet tilladelse fra både kunden og Dell Technologies Services til at få adgang til og anvende, enten via fjernadgang eller personligt, software ejet af eller givet i licens til kunden samt hardware, systemer og data placeret derpå og alle hardware- og softwarekomponenter omfattet deri med det formål at levere disse services. Hvis kunden ikke allerede er i besiddelse af denne tilladelse, er kunden forpligtet til, for egen regning, at indhente en sådan tilladelse, inden kunden anmoder Dell Technologies Services om at udføre disse services.

Kundeklausul. Hvor loven tillader det, kan kunden i en periode på to år fra den anførte dato på ordreformularen, uden Dell Technologies Services, ikke direkte eller indirekte anmode om ansættelse af en Dell Technologies Services-medarbejder, som han/hun har været i kontakt med i forbindelse med Dells udførelse af servicen uden et skriftligt samtykke fra Dell Technologies Services. Forudsat, at generelle annoncer og andre lignende, almene henvendelser i bred form ikke vil udgøre direkte eller indirekte henvendelse herunder, og at kunden har tilladelse til at opfordre til ansættelse af en medarbejder, som har afsluttet sin ansættelse eller har fratrukket sin stilling hos Dell Technologies Services, inden han/hun indleder drøftelser om ansættelse med dig.

Samarbejde med kunden. Kunden forstår, at uden et omgående og tilstrækkeligt samarbejde kan Dell Technologies Services ikke udføre servicen, eller hvis den udføres kan servicen være væsentligt ændret eller forsinket. Derfor skal kunden omgående og rimeligt yde Dell Technologies Services alt nødvendigt samarbejde for at Dell Technologies Services kan udføre servicen. Hvis kunden ikke samarbejder på et rimeligt niveau i henhold til det foregående, vil Dell Technologies Services ikke være ansvarlig for manglende opfyldelse af servicen og kunden vil ikke være berettiget til en refundering.

Onsite-forpligtelser. Hvor det er nødvendigt at udføre services onsite, skal kunden sikre gratis (uden at det koster noget for Dell Technologies Services), sikker og tilstrækkelig adgang til kundens faciliteter og miljø, herunder god plads til udførelse af arbejdet, elektricitet, sikkerhedsudstyr (hvis nødvendigt) og en lokal telefonlinje. Der skal ligeledes være adgang til en skærm, en mus (eller et pegeredskab) og et tastatur i god stand (uden omkostninger for Dell Technologies Services), hvis systemet ikke allerede omfatter disse elementer.

Sikkerhedskopiering af data. Kunden skal foretage en sikkerhedskopiering af alle eksisterende data, software og programmer på alle påvirkede systemer forud for og i løbet af leveringen af denne service. Kunden skal udføre regelmæssige sikkerhedskopieringer af de gemte data på alle berørte systemer som en sikkerhedsforanstaltning mod eventuelle fejl, ændringer eller tab af data. Dell Technologies Services er ikke ansvarlig for gendannelse eller geninstallation af programmer eller data.

Medmindre det er påkrævet ifølge relevant lokal lovgivning, VIL DELL TECHNOLOGIES SERVICES IKKE HAVE NOGET ANSVAR FOR:

- ALLE DINE FORTROLIGE, OPHAVSRETTLIGT BESKYTTEDE ELLER PERSONLIGE OPLYSNINGER
- TABTE ELLER BESKADIGEDE DATA, PROGRAMMER ELLER SOFTWARE
- BESKADIGEDE ELLER TABTE UDTAGELIGE MEDIER
- OVERHOLDELSE AF TREDJEPARTSKRAV, DER KAN VÆRE GÆLDENDE FOR DATA PÅ UDSTYR

- NEDETID FOR ET SYSTEM ELLER NETVÆRK, OG/ELLER
- NOGEN HANDLINGER ELLER UDELADELSER, HERUNDER FORSØMMELIGHED, AF DELL TECHNOLOGIES SERVICES ELLER EN TREDJEPARTSSERVICEUDBYDER.

Tredjepartsgarantier. Disse services kan indebære, at Dell Technologies Services skal have adgang til hardware eller software fra andre producenter end Dell Technologies Services. Visse producenters garantier bortfalder muligvis, hvis Dell Technologies Services eller andre end producenten selv udfører arbejde på hardwaren eller softwaren. Kunden skal sikre, at Dell Technologies Services' udførelse af services ikke vil påvirke sådanne garantier, eller hvis de gør, at påvirkningen vil være acceptabel for kunden. Dell Technologies Services fraskriver sig ethvert ansvar for tredjepartsgarantier eller eventuelle virkninger, som service kan have på disse garantier.

Åbningstider. Underlagt lokal lovgivning vedrørende ugentlig arbejdstid, medmindre andet er angivet nedenfor, vil denne service blive leveret fra mandag til fredag inden for Dell Technologies Services' normale åbningstid, som er fra kl. 08.00 til 18.00 i kundens lokaltid:

Land	Normal åbningstid for Dell Technologies Services
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Jomfruøerne, resten af det engelsktalende Caribien	Mandag til og med fredag fra kl. 07.00 til 16.00
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danmark, El Salvador, Finland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Norge, Panama, Puerto Rico, Den Dominikanske Republik, Surinam, Sverige, Turks- og Caicosøerne	Mandag til og med fredag fra kl. 08.00 til 17.00
Australien, Bermuda, Haiti, Japan, Kina, de Nederlandske Antiller, New Zealand, Singapore, Thailand	Mandag til og med fredag fra kl. 09.00 til 17.00
Argentina, Brasilien, Ecuador, Frankrig, Indien, Indonesien, Italien, Korea, Malaysia, Mexico, Paraguay, Peru, Taiwan, Uruguay	Mandag til og med fredag fra kl. 09.00 til 18.00
Bolivia, Chile	Mandag til og med fredag fra kl. 09.00 til 19.00
Mellemøsten	Søndag til og med torsdag fra kl. 8.00 til 18.00
Hongkong	Mandag til og med fredag fra kl. 9.00 til 17.30

Ingen serviceaktiviteter vil finde sted uden for normal åbningstid eller under lokale helligdage, medmindre andet er aftalt skriftligt på forhånd.

Vilkår og betingelser for services

Denne servicebeskrivelse er indgået mellem dig som kunde ("dig" eller "kunden") og den juridiske person, der fremgår af din ordreformular 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, leveres denne service afhængigt af kundens geografiske placering i henhold til og underlagt enten Dells kommercielle salgsvilkår eller aftalen, som der henvises til i tabellen herunder (som relevant "Aftalen"). 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 været bundet af sådanne onlinevilkår.

Kundelokation	Vilkår og betingelser, som gælder for dit køb af disse services	
	Kunder som køber disse services direkte	Kunder, der 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/servicesdescriptions .*	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 og Japan	Lokalt Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/servicesdescriptions .*	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

		<p>henvielse til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre servicedokumenter fra Dells juridiske person i denne kontekst forstås som en henvielse til dig, mens enhver henvielse til Dells juridiske person kun skal forstås som en henvielse 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.</p>
<p>Europa, Mellemøsten og Afrika</p>	<p>Lokalt Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/servicedescriptions.*</p> <p>Desuden kan kunder i Frankrig, Tyskland og Storbritannien vælge den relevante URL nedenfor:</p> <p>Frankrig: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Tyskland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Storbritannien: Dell.co.uk/terms</p>	<p>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 henvielse til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre servicedokumenter fra Dells juridiske person i denne kontekst forstås som en henvielse til dig, mens enhver henvielse til Dells juridiske person kun skal forstås som en henvielse 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.</p>

* 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/servicedescriptions](#).

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. Servicebetingelser. Denne servicebeskrivelse begynder på datoen, som er anført på ordreformularen og fortsætter i hele løbetiden ("**løbetid**"), som angivet på ordreformularen. Som gældende for det antal systemer, licenser, installationer, implementeringer, administrerede slutpunkter eller slutbrugere, hvortil kunden har købt en eller flere services, vil rater eller priser og den relevante løbetid for hver service være 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 Internal Use 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 tidsplanen ske mindst 2 arbejdsdage forud for den planlagte dato. Hvis kunden ændrer tidsplanen for denne service inden for 2 arbejdsdage eller mindre før tidsplandatoen, er der et omlægningsgebyr, der ikke må overstige 25 % af kundens pris for disse services. Enhver ændring af tidsplanen for servicen skal bekræftes af kunden mindst 2 arbejdsdage, før denne service begynder.
- B. Betaling for hardware, der købes med services.** Medmindre andet er skriftligt aftalt, er betaling for hardware under ingen omstændigheder betinget af ydeevne eller levering af services, der købes sammen med sådan hardware.
- C. Kommercielt rimelige begrænsninger for servicens omfang.** Dell Technologies Services kan nægte at levere en service, hvis Dell Technologies Services med kommerciel rimelighed anser det for at være sandsynligt, at servicen skaber en urimelig risiko for Dell Technologies Services eller Dell Technologies Services-serviceudbydere eller hvis en sådan anmodet service ligger uden for servicens omfang. Dell Technologies Services er ikke ansvarlig for nogen fejl eller forsinkelse i en ydelse som følge af omstændigheder, der ligger udenfor Dell Technologies Services' kontrol, herunder kundens manglende overholdelse af sine forpligtelser i henhold til denne servicebeskrivelse.
- D. Services som tilvalg.** Services som tilvalg (herunder point-of-need-support, installation, konsulentbistand, administreret professionel support eller uddannelse) kan muligvis købes af Dell Technologies Services og varierer efter kundelokationen. 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.
- E. 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.
- F. Annullering.** Dell Technologies Services kan opsige 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.
 - Kunden overholder ikke de vilkår og betingelser, der er beskrevet i denne servicebeskrivelse.

Hvis Dell Technologies Services opsiger denne service, sender Dell Technologies Services en skriftlig meddelelse om opsigelsen til den adresse, der er angivet på kundens faktura. 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 opsiger 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.

G. **Geografiske begrænsninger og flytning.** Denne service er ikke tilgængelig overalt. Servicemulighederne, herunder serviceniveauer, åbningstider for teknisk support og onsite-svartider varierer efter geografisk område. Visse services kan muligvis ikke købes i kundens område, så kontakt en salgsrepræsentant for disse detaljer.

© 2022 Dell Inc. Alle rettigheder forbeholdes. Varemærker og handelsnavne kan bruges i dette dokument til at henvise til enten de enheder, der gør krav på mærkerne og navnene eller deres produkter. En trykt papirkopi af Dells vilkår og betingelser for salg er også tilgængelig på anmodning.