



Servicebeskrivelse

Dell Optimize

Indledning

Dell EMC Services er glad for at levere Optimize til storagesystemer ("Service(n)/Services") i henhold til denne Servicebeskrivelse ("Servicebeskrivelse"). Dit tilbud, ordreformularen eller anden gensidigt aftalt faktura- eller ordrebekræftelse (som relevant "ordreformularen") indeholder navnet på servicen/services og de tilgængelige servicemuligheder, som du har købt. Hvis du vil have yderligere assistance eller ønsker at anmode om en kopi af servicekontrakterne, skal du kontakte teknisk support eller din salgsrepræsentant.

Optimize-servicen er en kontrakttjeneste, der kan fornys, som giver kunder teknisk ekspertbistand for omfattede Dell EMC-lagerprodukter via en Technical Account Manager ("TAM"). Med Optimize, modtager kunder rådgivende vejledning, proaktiv support, regelmæssige skemalagte systemgennemgange for at maksimere ydelse og optimering af storagesystemer samt at justere storageinitiativer efter forretningskrav. Kunderne vil opleve fordelene ved Optimize som en reduktion i omkostningerne inden for de forskellige kategorier.

- Driftsudgifter
- Anlægsinvesteringer
- Uforudset nedetid

Optimize-servicen går længere end support-reparationsservices som f.eks. ProSupport eller ProSupport Plus ved at udpege en TAM, der har et særligt kendskab til kundens storagemiljø. Denne vil således give proaktiv support og assistance i forbindelse med den daglige drift og administration af det berettigede storagesystem. Derudover vil TAM'en hjælpe med langsigtet strategisk planlægning og optimering af storagesystemet ved at give omfattende rådgivningsservices.

Funktioner i Optimize

TAM'en vil regelmæssigt levere løbende konsultativ vejledning om best practices, proaktiv support og regelmæssige planlagte gennemgange af dine berettigede storagesystemer. (Specifikke roller og ansvar for TAM'en er identificeret i Tabel 1).

Optimize-aftaler kan være sammenfaldende med de eksisterende support-reparationsserviceaftaler og kan købes i flerårige trin.

Med Optimize vil kunderne være tilknyttet en TAM, der vil udvikle en dybtgående forståelse af dit storagemiljø. Ved kontinuerligt at overvåge og kommunikere med kunder, kan TAM'er udarbejde regelmæssige rapporter, evalueringer og vejledning, der vil hjælpe med at reducere administrationstid, og sikre en høj tilgængelighed og ydelse af SAN. TAM'en er også en almindelig kontaktperson for tekniske spørgsmål vedrørende kundens berettigede storagesystemer.

Tabel 1: Servicefunktioner i Optimize

Rådgivende tjenester	• Råd om drift og vedligeholdelse af effektive storagesystemer for at hjælpe med at designe og køre et optimeret SAN-miljø • Bistå med planlægning og klargøring til hardware- og softwareopgraderinger for at hjælpe med at sikre, at vedligeholdelseshandlinger foregår uden problemer • Giver vejledning om driftseffektivitet for maksimering af investeringens afkast
Reaktiv supportservice*	• Oprettelse af serviceanmodning på stedet for opdagelsen (kvartalsvis og månedlig service) • Koordinering med Dells supportteam for at sikre rettidig løsning af sager* • Fungere som kundens advokat ved supportproblemer af alvorlighedsgrad 1 og alvorlighedsgrad 2 for at sikre en rettidig løsning, og assistere i koordineringen af de nødvendige ressourcer*
Årlige onsite-besøg*	• Personligt besøg med henblik på at sikre, at TAM'en er indforstået med kundens nuværende og fremtidige krav til storage, så dennes driftsmæssige mål understøttes • Kortlægger og evaluerer systemarkitektur for at optimere systemets design og konfiguration • Udføre evalueringsmøder for at tilpasse storagemiljøet med kundens krav og forretningsinitiativer • Råd om status og anbefaler løsninger relateret til hele SAN-løsninger, herunder sikkerhed, konfiguration af , funktionssæt og SAN-processer
Gennemgange af kapacitet og ydelse	• Analysere metrik for kapacitet og ydelse for at sikre kontinuerlig høj ydelse og operationel effektivitet af storagemiljøet • Rådgive om løsninger og best practices til at opfylde krav til kapacitet og ydelse. • Mødes med kunden for at drøfte konklusioner fra gennemgang af kapacitet og ydelse og analysere konklusionerne • Sørge for proaktiv overvågning af kapacitets- og ydeevnemålinger for at sikre effektiv drift af storagemiljøet og tage fat på kritiske spørgsmål såsom kapacitetsgrænser og spidsbelastning af ydeevnen
Sagsgennemgang	• Aktiv gennemgang af supportsager for at identificere potentielle problemer og træningsmuligheder • Leverer proaktiv og personlig assistance med det formål at minimere tid ved diagnosticering og fejlfinding i forbindelse med supportkald • Arranger et møde med kunden for at tale om resultater af sagsgennemgange og løse eventuelle problemer • Lever sagshistorik med oversigt over sager, tendenser, potentielle risici eller problemer og områder, hvor der er plads til forbedring
Gennemgange af systemlog	• Gennemgang af detaljer i systemlogfiler for at sikre effektiv drift af storagesystemet og identificere usædvanlige aktiviteter og tendenser • Gennemgang af logfiler med kunden og redegøre for konklusioner omkring adressering af potentielle problemer

Evalueringer af redundans	• Analysere SAN-løsning for at sikre, at anbefalinger for redundans og failover er intakte • Rådgive om bedste praksis for at opretholde en fuldt redundant SAN-løsning • Hjælpe til med udvikling af planer om at skabe redundante SAN-løsninger
Operationel effektivitetsservice	• Evaluere kundens miljø og behov for at komme med anbefalinger til bedste praksis angående systemkonfiguration og optimering. • Udføre gennemgange af storgesystemet for at give vejledning om best practices og systemadministration

*Gælder ikke for kvartalsvis Optimize-service

Ydelser i Optimize

Med servicen Optimize modtager kunden regelmæssige dokumenter, der i detaljer viser systemarkitekturen, evaluering af virkningen af systemalarmer og logfiler, analyser for kapacitets- og ydelsesmetrik, og giver best practices for specifikke forretningskrav. Listen herunder indeholder de specifikke ydelser, som kunden kan forvente at modtage.

Tabel 2: Optimize-ydelser

Ydelse	Beskrivelse	Servicetilbud	
		Kvartalsvis Optimize	Optimize
Diagram over løsningsarkitektur	Diagram over storgesystem og eksisterende hardware.	Efter behov	Efter behov
Reaktiv supportservice	Som beskrevet i tabel 1	Ikke relevant	Efter behov
Årlige onsite-besøg	Som beskrevet i tabel 1	Ikke relevant	Årligt
Lageropgørelse for løsning	Detaljeret oversigt over al storgesystemhardware.	Kvartalsvis	Månedligt
Kapacitetsrapport	Analyser af storage- og ydelsesdetaljer. Fremhæve hvordan lageret anvendes, udnyttelsesgrader og hvor lager er allokeret.	Kvartalsvis	Månedligt
Rapport for sagsgennemgang	Opsummere alle supportsager for kunden og identificere tendenser og potentielle problemer, der skal adresseres.	Kvartalsvis (sidste 4 uger)	Månedligt
Gennemgang af systemlogfiler	Oversigt over systemlogfiler og analyser over deres påvirkning på driften.	Kvartalsvis (sidste 4 uger)	Månedligt
Failover-testplan og resultat-gennemgang og anbefalinger	Anbefalinger til best practice for succesfuld failover-test med komplette analyser og gennemgang. Tilpassede trinvis procedurer til gennemførelse af en failover-test. Hvis bestilt, vil det også omfatte resultater og bekræftelse af failover-test.	Kvartalsvis	Månedligt
Best Practices og anbefalingsdokument	Kundetilpasset vejledning til at præsentere og drøfte best practices og konfigurationsindstillinger for hardware og software baseret på kundens miljø.	Kvartalsvis	Månedligt

Milepæle og tidsplan for Optimize

Tabel 3: Optimize-milepæle

Milestone	Beskrivelse	Servicetilbud	
		Kvartalsvis Optimize	Optimize
Indledende evaluering	Foretag indledende vurdering af Optimize • Oprette kapacitets- og ydelsesstandarder og krav • Gennemgang af grundsystemets sundhedstilstand • Diagram og lageropgørelses-systemarkitektur • Drøfte kundens forretningskrav og -initiativer • Kommuniker rammerne for Optimize-service, og tilpas Optimize-serviceydelser efter kundens krav	Én gang	Én gang
Leverancer	Leverer Optimize-systemanalyse • Samlet oversigt og resumé • Gennemgang af kapacitet og ydelse • Review af systemtilstand • Gennemgang af månedlig sagshistorik • Gennemgang af systemlogfiler • Drøfte dokumentationsopdatering • Generelle anbefalinger pr. operationelt mål • Hjælpe med redundansevaluering • Leverer opdateringer til best practice	Kvartalsvis	Månedligt
Løbende	• Opdatering af best practices • Overvågning af systemydelse og -kapacitet • Assistance til kravplanlægning, assistance til ændringsstyring, proaktive produktråd	Ja	Ja

Udelukkelser

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

- Services, opgaver eller aktiviteter, som ikke udtrykkeligt er angivet i denne Service-beskrivelse:
- Optimize erstatter ikke behovet for support-reparationsservice på Dell Storage SC-produkter.
- Datamigrering fra eksisterende direkte tilsluttede lagre eller andre lagerenheder
- Installation eller scripting-serviceydelser

Denne Servicebeskrivelse giver ikke Kunden nogen garantier i tillæg til garantiene under hovedserviceaftalens eller en anden aftales betingelser som beskrevet nedenfor i vilkår og betingelser for Dell Services.

Tilbudsspecifikke kundeansvarsområder

- Konfigurere relevant storageadministrationssoftware for at overføre og få adgang til krævede konfigurationsdata til Dells servere via krypterede kanaler, f.eks. Secure Remote Services, CloudIQ og Unisphere.
- Udpege relevant kundekontakt på beslutningstagerniveau der kan forstå og diskutere TAM'ens konklusioner og anbefalinger.
- Deltage i regelmæssige planlagte møder omkring optimeringer.
- Evaluere og udføre TAM'ens anbefalinger.
- Drøfte kort- og langtdsplaner relateret til Dell storage, for proaktivt at identificere og planlægge projekter.
- Samarbejde med TAM'en og hjælpe med til, at Dells optegnelser over kundekontakter og specielle forhold er nøjagtige og opdaterede.
- Optimize til storagecenter:
 - Konfigurere storagecenter og Dell Storage Manager (eller Enterprise Manager) til at transmittere SupportAssist-data til Dell-servere via krypterede kanaler.
- Optimize til Unity eller PowerStore:
 - Konfigurere SRS (Secure Remote Services) og CloudIQ for at overføre SupportAssist-data til Dell EMC-servere via krypterede kanaler.
 - Oprette en skrivebeskyttet Unisphere-konto eller PowerStore Manager-konto, som TAM'en kan bruge til løbende analyse af SAN.

Kundens generelle ansvarsområder

Ret til at tildele adgang. Kunden erklærer og garanterer, at der er indhentet tilladelse fra både kunden og Dell EMC 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 om at udføre disse Services.

Samarbejde med Kunden. Kunden forstår, at uden et villigt og tilstrækkeligt samarbejde kan Dell EMC Services ikke udføre Servicen, eller hvis den udføres kan servicen være væsentligt ændret eller forsinket. Derfor skal Kunden straks og rimeligt yde samarbejde med Dell EMC Services om alt nødvendigt for at Dell EMC Services kan udføre servicen. Hvis Kunden ikke samarbejder rimeligt fyldestgørende i henhold til det foregående, vil Dell EMC Services ikke være ansvarlig for manglende opfyldelse af Servicen og Kunden vil ikke være berettiget til en tilbagebetaling.

Onsite-forpligtelser. Hvor det er nødvendigt at udføre Services onsite, er Kunden forpligtet til at sikre fri (uden at det koster noget for Dell EMC 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 (uden omkostninger for Dell EMC Services), hvis systemet ikke allerede omfatter disse elementer.

Datasikkerhedskopi. 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 bør udføre regelmæssig sikkerhedskopieringer af de gemte data på alle berørte systemer som en sikkerhedsforanstaltning mod eventuelle fejl, ændringer eller tab af data. Dell EMC Services er ikke ansvarlig for gendannelse eller geninstallation af programmer eller data.

Følgende begrænsninger af forpligtelser er ikke gældende i Tyskland, Østrig, Schweiz og Frankrig, hvor bestemmelserne om erstatningsansvar vil være som beskrevet i hovedserviceaftalen. Som yderligere begrænsning af bestemmelserne om erstatningsansvar som fastsat i aftalen, er erstatningsansvaret for tab af data yderligere begrænset til omkostningerne ved geninstallation af sikkerhedskopier i disse lande.

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

- NOGEN AF DINE FORTROLIGE, OPHAVSRETTLIGE ELLER PERSONLIGE OPLYSNINGER
- MISTEDE ELLER BESKADIGEDE DATA, PROGRAMMER ELLER SOFTWARE
- BESKADIGEDE ELLER MISTEDE FLYTBARE MEDIER
- NEDETID FOR ET SYSTEM ELLER NETVÆRK, OG/ELLER
- NOGEN HANDLINGER ELLER UDELADELSER, HERUNDER FORSØMMELIGHED, AF DELL EMC SERVICES ELLER EN TREDJEPARTS SERVICEUDBYDER.

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

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

Land	Normale åbningstid for Dell EMC Services
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Jomfruøerne, resten af det engelsktalende Caribien	Mandag til fredag fra 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 fredag fra 08.00 til 17.00
Australien, Bermuda, Kina, Haiti, Hong Kong, Japan, Korea, Malaysia, De Nederlandske Antiller, New Zealand, Singapore, Taiwan, Thailand	Mandag til fredag fra 09.00 til 17.00
Argentina, Frankrig, Indien, Italien, Paraguay, Uruguay	Mandag til fredag fra 09.00 til 18.00
Bolivia, Chile	Mandag til fredag fra 09.00 til 19.00
Mellemøsten	Søndag til torsdag fra 8.00 til 18.00

Der vil ikke blive udført serviceaktiviteter, ud over normal forretningsstid, eller på lokale helligdage medmindre, der er indgået anden skriftlig aftale.

Vilkår og betingelser for Dell EMC Services

Denne Servicebeskrivelse er indgået mellem dig som kunde ("dig" eller "Kunden") og den Dell-enhed, der fremgår af din ordreformular for købet af denne Service. Denne Service leveres underlagt og styret af partnerens separat underskrevne hovedserviceaftale med Dell EMC Services, som specifikt tillader salg af denne Service. I mangel af en sådan aftale, afhængig af Kundens geografiske placering, leveres denne Service i henhold til og styret af enten Dells kommercielle salgsvilkår eller aftalen, som der henvises til i skemaet herunder ("Aftalen" efter relevans). Se nedenstående skema med webadressen til Aftalen, der er gældende for din kundelokation. Parterne anerkender, at de har læst og accepterer at være bundet af sådanne online-vilkår.

Kundens adresse	Vilkår og betingelser, som gælder for dit køb af Dell EMC Services	
	Kunder, der køber services direkte af Dell-enheden	Kunder, der køber services gennem en autoriseret Dell- eller Dell EMC-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/global .*	Servicebeskrivelser og andre af Dell EMC Services' servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dell EMC Services, 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 i en sådan Service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "Kunden" i denne Servicebeskrivelse og i alle andre Dell EMC Services-servicedokumenter i denne sammenhæng forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dell EMC Services kun skal forstås som en henvisning til Dell EMC Services som en serviceudbyder, der leverer Servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dell EMC Services vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevant 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/servicedescriptions/global .*	
Europa, Mellemøsten og Afrika	Lokalt Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/servicedescriptions/global .* Desuden kan kunder i Frankrig, Tyskland og Storbritannien vælge den relevante webadresse nedenfor: Frankrig: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Tyskland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Storbritannien: Dell.co.uk/terms	

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

Kunden accepterer, at ved fornyelse, modificering, udvidelse eller fortsat udnyttelse 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/global.

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 Services, modtager levering af Services, udnytter Services eller den tilhørende software, eller når du klikker på knappen eller feltet "Jeg accepterer" på Dell.com eller DellEMC.com/da-dk/-websitet i forbindelse med dit køb eller i en Dell EMC-software eller internetgrænseflade, accepterer du, at du er forpligtet af denne servicebeskrivelse og de aftaler, der er inkorporeret med reference heri. Hvis du indgår denne Servicebeskrivelse på vegne af en virksomhed eller anden juridisk person, erklærer du, at du er bemyndiget til at indgå denne Servicebeskrivelse på vegne af den pågældende virksomhed. I dette tilfælde henviser "du" eller "Kunden" til virksomheden. Ud over at modtage denne Servicebeskrivelse kan Kunder i visse lande være nødt til at udstede en underskrevet ordreformular.

Supplerende vilkår og betingelser for rådgivende og administrerede services

1. Understøttede produkter

Denne Service er tilgængelig for understøttede produkter, der inkluderer udvalgte Dell SC- og SCv-storageprodukter, der er købt i en standardkonfiguration ("Understøttede produkt(er)"). Der føjes jævnligt understøttede produkter til listen. Kontakt salgsrepræsentanten for at få den senest opdaterede liste med de Services, der er tilgængelige til dine Dell-produkter og ikke-Dell-produkter. Alle Understøttede produkter mærkes med et serienummer ("Servicekoden"). Kunden skal købe en separat serviceaftale for hvert Understøttede produkt, der er en del af et storagecenter. Sørg for at have Servicekoden på det understøttede produkt klar, når du kontakter Dell i forbindelse med denne Service.

2. Serviceperiode. Denne Servicebeskrivelse begynder på datoen, som er anført på ordreformularen og fortsætter i hele gyldighedsperioden ("**Gyldighedsperiode(n)**"), som angivet på ordreformularen. Som relevant er antallet af systemer, licenser, installationer, implementeringer, administrerede slutpunkter eller slutbrugere, hvortil Kunden har købt en eller flere Services, rater eller pris og den relevante Gyldighedsperiode for hver Service angivet på Kundens ordreformular. Medmindre andet er skriftligt aftalt mellem Dell EMC Services og Kunden, er Services, der købes under denne Servicebeskrivelse, kun til kundens eget interne brug og må ikke anvendes til videresalg eller i forbindelse med et servicebureau.

3. Andre vigtige oplysninger

- A. Omlægning af plan.** Når denne Service først er blevet planlagt, skal enhver ændring af planen ske mindst 8 kalenderdage forud for den planlagte dato. Hvis Kunden omlægger planen for denne service inden for 7 dage eller mindre før den planlagte dato, er der et omlægningsgebyr, der ikke må overstige 25 % af Kundens pris for disse Services. Enhver omlægning af planen for Servicen skal bekræftes af Kunden mindst otte (8) dage, 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 udførelse eller levering af rådgivning eller administrerede services, der købes sammen med en sådan hardware.
- C. Kommercielt rimelige begrænsninger for Servicens omfang.** Dell EMC Services kan nægte at levere en Service, hvis Dell EMC Services med kommerciel rimelighed skønner det for at være sandsynligt, at Servicen skaber en urimelig risiko for Dell EMC Services eller Dell EMC Services serviceudbydere, eller denne ligger uden for Servicens omfang. Dell EMC Services er ikke ansvarlig for nogen fejl eller forsinkelse i en ydelse som følge af omstændigheder, der ligger udenfor Dell EMC Services' kontrol, herunder Kundens manglende overholdelse af sine forpligtelser i henhold til denne Servicebeskrivelse.

D. **Valgfrie services.** Valgfrie services (herunder point-of-need-support, installation, konsulentbistand, administreret professionel support eller undervisning) kan muligvis købes af Dell EMC Services og varierer efter kundelokation. Valgfrie services kræver muligvis en separat aftale med Dell EMC Services. Hvis der ikke findes en sådan aftale, leveres valgfrie services i henhold til denne servicebeskrivelse.

E. **Overdragelse og udlicitering.** Dell EMC Services kan udlicitere denne Service og/eller tildele denne Servicebeskrivelse til kvalificerede tredjepartsserviceudbydere, der vil udføre Servicen på Dell EMC Services vegne.

F. **Annullering.** Dell EMC Services kan annullere denne Service når som helst i løbet af Gyldighedsperioden af følgende grunde:

- Kunden betaler ikke den fulde pris for denne Service i henhold til 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 EMC Services annullerer denne Service, sender Dell EMC Services en skriftlig meddelelse om annulleringen til den adresse, der er angivet på Kundens faktura. Varslet vil omfatte annulleringens årsag og ikrafttrædelsesdato, der ikke vil være mindre end ti (10) dage fra den dato, hvor Dell EMC Services sender varslet om annullering til Kunden, medmindre lokal lovgivning kræver andre forholdsregler ved annullering, der ikke kan fraviges efter aftale. Hvis Dell EMC Services annullerer denne Service i henhold til dette afsnit, er Kunden ikke berettiget til at få refunderet gebyrer, der er indbetalt til, eller er forfaldne hos Dell EMC Services.

G. **Geografiske begrænsninger og flytning.** Denne Service er ikke tilgængelig overalt. Servicemulighederne (herunder serviceniveauer, åbningstider for teknisk support og onsite-svartider) varierer fra område til område, og visse services kan muligvis ikke købes i Kundens område, så kontakt salgsrepræsentanten for at få flere oplysninger.

© 2018 Dell EMC Inc. Alle rettigheder forbeholdes. Varemærker og handelsnavne kan i dette dokument være brugt til at henvise til enten de enheder, der ejer varemærkerne og navnene, eller til deres produkter. Et trykt eksemplar af Dells salgsvilkår og -betingelser er også tilgængeligt efter anmodning.