



Servicebeskrivelse

Rådgivningservice for slutpunkt

Indledning

Dell EMC Services er glad for levere denne rådgivningservice for slutpunkter ("servicen"/"servicer") i henhold til denne servicebeskrivelse ("servicebeskrivelsen"). Dit tilbud, ordreformularen eller anden gensidigt aftalt faktura- eller ordrebekræftelse (som relevant "Ordreformularen") indeholder navnet på servicen/servicerne 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.

Omfanget af denne service

Servicen har til formål at forsyne kunden med en veldefineret løsning til projektbistand. Servicen er ikke beregnet til at erstatte andre Dell EMC-servicer, herunder, men ikke begrænset til, softwareimplementering, optimering og løbende vedligeholdelsesservices. Servicen består af følgende nøglekomponenter:

- Tidsbaseret projektassistance fra en professionel Dell EMC Services-tekniker ("teknisk konsulent") med relevant projektbaseret kompetence
- Tekniske konsulenter med den relevante projektbaserede kompetence, som kan assistere dig, er angivet i Tabel 1.
- En fast pris for en fast tidsperiode, der inkluderer alle omkostninger
- Alle forlængelser af den tidsfrist, som er angivet på ordreformularen, pålægges tillægsgebyrer.
- Servicen afhænger af den tekniske konsulents rådighed og planlægges med Dell EMC-projektkoordinatoren
- Alle "offsite"-opgaver vil blive udført via fjernforbindelse
- Alle "offsite"-opgaver kan planlægges og leveres i intervaller på mindst 2 (to) timer
- Alle "onsite"-opgaver vil blive leveret i løbet af flere sammenhængende arbejdsdage inden for samme uge.
- Varigheden af den tilgængelige "onsite"-opgave er 5 dage med undtagelse af lande, der er anført i tabel 2, hvor minimumsvarigheden er 1 dag.
- Den købte service skal planlægges og udføres inden for 6 måneder efter købsdato i henhold til "Vigtige supplerende betingelser og bestemmelser afsnit 2.F - Udløb af serviceaftalen".

Detaljeret beskrivelse

Servicen vil blive leveret i to faser (som beskrevet nedenfor) og omfatter følgende funktioner:

Planlægning og levering

- Servicen bliver planlagt sammen med kunden af en Dell EMC Services-projektadministrator
- Kunden skal angive klare mål, der skal opnås under hver rådgivningssession
- Alle "offsite"-opgaver vil blive udført via telefon og WebEx
- Dell EMC Services-projektadministrator vil udlevere en færdiggørelsesrapport efter hver lektion, der indeholder de opnåede resultater samt den resterende tid af det aktuelle servicekøb

Afslutning af servicen

- Efter opgørelsen af timetallet for en Dell EMC Services-ordre vil projektadministratoren aflevere en endelig rapport til kunden, der afspejler hver afsluttet serviceopgave
- Oversigten skitserer alle opbrugte timer og indikerer tydeligt, at Servicen er gennemført

Tekniske konsulenters kompetence

- De tekniske konsulenter har gennemsnitligt 3-5 års erfaring eller tilsvarende kompetence inden for et teknisk område
- Tabel 1 indeholder korte beskrivelser af de teknologifærdigheder, som kunden typisk kan forvente af en teknisk konsulent for Servicen

Tabel 1

Typiske kompetencer for en teknisk konsulent

Slutpunktssikkerhed og -programmer

- Slutpunktssoftware*
 - Konsolkonfiguration og vidneoverførsel
 - Konfiguration og slutbrugeragentstyring af SaaS
 - Data for hvilepolitik og procedurerådgivning
 - Kryptering til Windows/Mac/Windows-serverplatforme, herunder Bitlocker manager, flytbar mediekryptering, selvkrypterende drev, Cloud-kryptering, Hardware Crypto Accelerator og serveroperativsystem (OS)
 - Klientsamling ved hjælp af centrale softwarestyringssystemer
- Fejlfinding i forbindelse med slutpunktssoftware, problemløsning, hjælp til tredjepartsantivirus og Dell Data Security-software under konfigurerings af korrekte udelukkelse, for at softwaren kan fungere
- Programmets livscyklusadministration
- Emballageimplementering ved hjælp af centrale softwarestyringssystemer
- Helbredstjek af eksisterende slutpunktssoftwaremiljø

Optimeret implementering

- Ekspertise i VMware Workspace ONE og funktioner som f.eks., men ikke begrænset til, gruppering, AirLift, mobil enhed og identitetsstyring, virtuel skrivebordsinfrastruktur (VDI)
- Ekspertise i Microsoft Intune og funktioner som f.eks., men ikke begrænset til, mobil enhed og programadministration (Windows, iOS, Android), Autopilot, Azure Active Directory-administration og tilslutning samt politikindstillinger
- Ekspertise i Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) og funktioner som f.eks., men ikke begrænset til, cloudadministration-gateway

- Ekspertise i softwareimplementeringer, programrettelse og administration af aktiver med produkter som f.eks. men ikke begrænset til, Altiris, Ivanti BigFix, KACE, JAMF, Ivanti LANDesk, Ivanti Shavlik
- Kendskab til WDS (Wireless Distribution System) og MDT-strukturer (Microsoft Deployment Toolkit)
- Ekspertise i Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP), Domain Name System (DNS)
- For kompetencer, der er påkrævet, men som ikke er angivet, bedes du kontakte din salgsrepræsentant

Generelt

- Overfør viden til nyansatte eller supportmedarbejdere
- Hjælp med dokumentopdateringer

* Slutpunktssoftware henviser til følgende produkter:

- Dell Endpoint Security Suite Enterprise
- Dell Encryption Enterprise
- Dell Threat Defense
- Dell Data Guardian
- VMware Workspace ONE
- VMware Carbon Black
- CrowdStrike
- Carbonite
- Absolute
- Netskope

Tabel 2

Lande med "onsite"-opgaver med en mindste varighed på 1 dag

Belgien
 Danmark
 Frankrig
 Tyskland
 Irland
 Italien
 Holland
 Spanien
 Sverige
 Schweiz
 Storbritannien

Australien
 Hongkong S.A.R.
 Indien
 New Zealand
 Singapore

Forudsætninger

Dell EMC Services har specifikt antaget følgende forudsætninger under specificeringen af de servicier, som er angivet i denne Servicebeskrivelse:

- Dell EMC Services er ikke ansvarlig for problemløsning i forbindelse med kompatibilitet eller andre forhold, der ikke kan løses af producenten, eller til konfiguration af hardware eller software eller tilbehør i modstrid med indstillinger, der understøttes af producenten.
- Udførelse af disse servicier inden for den aftalte tidsramme er betinget af, at Dell EMC Services modtager de nødvendige kundeoplysninger og får adgang til kundeaktiverne.
- Alle oplysninger leveret af kunden vedrørende stedets tekniske krav og arkitektur skal i det væsentlige være rigtige.
- Kunden accepterer de oplysninger, der er beskrevet i alle yderligere dokumenter leveret af Dell EMC Services i løbet af aftalen.

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.
- Servicen omfatter ikke udviklingen af nogen intellektuel ejendom, som kun er skabt specifikt til kunden.
- Fejlfinding eller løsning af et eksisterende system/serverproblemer, medmindre andet er beskrevet i denne Servicebeskrivelse.
- Test af integrering mellem Dell EMC-produkter og andre tredjepartsprodukter, såsom, men ikke begrænset til, krypterings- eller sikkerhedsprodukter fra tredjepart.
- Afhjælpning af de performance-relaterede problemer, som blev identificeret ved analyse af kundens miljø, medmindre andet er beskrevet i denne servicebeskrivelse.
- Dell EMC Services' ansvar (inklusive økonomisk ansvar) for kundens og/eller tredjeparters personale, hardware, software, udstyr eller andre aktiver, der i øjeblikket anvendes i kundens driftsmiljø, medmindre andet er beskrevet i denne servicebeskrivelse.

Hvis denne service ikke fuldføres inden for det beskrevne tidsrum, forbeholder Dell EMC Services sig ret til at vurdere årsagen. Hvis årsagen er uden for Dell EMC Services' kontrol, vil Dell EMC Services foreslå nogle trin til at håndtere forsinkelsen. Disse trin kan gøre det nødvendigt for Kunden at købe yderligere services eller påtage sig ekstra omkostninger for at gøre Dell EMC Services i stand til at gennemføre denne Service. Såfremt Kunden har yderligere krav, der ikke er omfattet af denne Servicebeskrivelse, vil hjælp i forbindelse med disse krav blive foreslået som en ekstra service mod et yderligere gebyr.

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

Tilbudsspecifikke kundeansvarsområder

Kunden accepterer i almindelighed at samarbejde med Dell EMC Services ved levering af servicierne. Kunden accepterer følgende forpligtelser:

- Kunden skal give Dell EMC Services' teknikere adgang til alle nødvendige miljøer i leveringsperioden.
- Kunden skal være til stede eller levere en kundeudpeget repræsentant, som vil være til stede, og som er til rådighed for alle planlægnings- og gennemgangssessioner.

- Kunden skal deltage på passende vis i forbindelse med servicen. Kunden forstår, at uden ordentlig deltagelse, herunder målsætning, kan teknikeren ikke arbejde hen imod at opfylde Kundens behov eller udføre Servicen.
- Kunden vil samarbejde og følge de telefoniske instruktioner fra enhver Dell EMC Services-analytiker. Erfaringen har vist, at det er muligt at løse de fleste systemproblemer og fejl over telefonen igennem tæt samarbejde mellem bruger og analytiker eller tekniker.
- Kunden skal gennemse og acceptere yderligere dokumenter leveret af Dell EMC Services inden aftalens start. Dokumenter, som skal gennemses, kan omfatte, men er ikke begrænset til, tjeklisten til forudgående aktivering og testplanen.

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 EMC 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 ikke direkte eller indirekte anmode om ansættelse af en Dell EMC Services-medarbejder, som han/hun har været i kontakt med i forbindelse med Dells udførelse af servicen uden et skriftligt samtykke fra Dell EMC Services. Forudsat, at almene annoncer og andre lignende, almene henvendelser i bred form ikke vil udgøre direkte eller indirekte henvendelse herunder, og kunden har tilladelse til at opfordre til ansættelse af en medarbejder, som har afsluttet sin ansættelse eller har fratrukket sin ansættelse hos Dell EMC Services, inden han/hun indleder drøftelser om ansættelse med kunden.

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.

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 bør tage regelmæssige sikkerhedskopier 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.

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

- NOGEN AF DINE FORTROLIGE, OPHAVSRETLIGE 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 services 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 services 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 services kan have på disse garantier.

Åbningstider. Underlagt lokal lovgivning vedrørende ugentlig arbejdstid, med mindre 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 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, Haiti, Japan, Kina, de Nederlandske Antiller, New Zealand, Singapore, Thailand	Mandag til fredag fra 09.00 til 17.00
Argentina, Brasilien, Ecuador, Frankrig, Indien, Indonesien, Italien, Korea, Malaysia, Mexico, Paraguay, Peru, Taiwan, 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
Hongkong S.A.R.	Mandag til fredag fra 09.00 til 17.30

Der vil ikke blive udført serviceaktiviteter uden for normal åbningstid eller på lokale helligdage medmindre, der er indgået anden skriftlig aftale.

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, 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 (som relevant, "Aftalen"). Se nedenstående skema med webadressen til aftalen, der er gældende for din adresse. 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 disse services	
	Kunder som køber disse services direkte	Kunder, der køber services igennem 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/global .*	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 i 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 sammenhæng 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 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/servicesdescriptions/global .*	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 i 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 sammenhæng 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 relevant direkte mellem en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være, som aftalt mellem dig og sælgeren.

<p>Europa, Mellemøsten og Afrika</p>	<p>Lokalt Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/servicesdescriptions/global.*</p> <p>Desuden kan kunder i Frankrig, Tyskland og Storbritannien vælge den relevante webadresse 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 i 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 sammenhæng 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 relevant direkte mellem en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være, som aftalt mellem dig og sælgeren.</p>
--------------------------------------	--	--

* 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/servicesdescriptions/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) Ordreformular. 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 serviceaftale 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.

Vigtige supplerende betingelser og bestemmelser

1. **Servicebetingelser.** Denne servicebeskrivelse begynder på datoen, som er anført på ordreformularen og fortsætter i hele gyldighedsperioden ("**gyldighedsperiode**"), 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 serviceperiode 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.

2. IAndre 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 ydeevne eller levering af services, der købes sammen med 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 kundens geografiske placering. 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 Servicebeskrivelse og/eller tildele denne service til kvalificerede tredjepartsserviceudbydere, der vil udføre servicen på Dell EMC Services' vegne.

F. **Udløb af serviceaftalen.** Undtagen i det omfang andet er krævet i gældende lovgivning, kan du bruge denne service én gang i en periode på 6 år efter datoen for det oprindelige køb ("**UDLØBSDATO**"). Datoen for det oprindelige køb er defineret som den tidligste dato for fakturaen for den pågældende Service eller ordrebekræftelsen fra Dell EMC Services. Dell EMC Services' levering af denne service anses for opfyldt efter udløbsdatoen, selv om kunden ikke bruger servicen, forudsat at Dell EMC og kunden overholder gældende love, og i tilfælde af en konflikt mellem denne bestemmelse og kundens hovedaftale, der giver tilladelse til købet af disse Services, vil denne hovedaftale have forrang over denne servicebeskrivelse. Denne Service er beregnet til at bruges i én sammenhængende serviceopgave. Alle ubrugte mængder kan ikke krediteres/refunderes eller bruges til en separat serviceaftale på et senere tidspunkt, medmindre andet er aftalt mellem Dell EMC og kunden, og forudsat at Dell EMC og kunden overholder gældende love, og i tilfælde af konflikt mellem denne bestemmelse og kundens hovedaftale, der giver tilladelse til købet af disse Services, vil en sådan hovedaftale have forrang for denne servicebeskrivelse. Servicen vil blive anset som fuldt udført af Dell EMC Services og Kunden, når en enkelt, sammenhængende serviceopgave er blevet fuldført af Dell EMC Services.

G. 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, 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 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.

H. 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 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.