



Servicebeskrivelse

Incident Recovery Retainer Service

Indledning

Dell Technologies Services er glade for at kunne levere Incident Recovery Retainer ("service(r)") i overensstemmelse med denne servicebeskrivelse ("servicebeskrivelse"). Dit tilbud, din ordreformular eller en anden gensidigt aftalt form for faktura eller ordrebekræftelse (den, der gælder, "Ordreformularen") vil indeholde navnet på de(n) service(s) og de tilgængelige servicemuligheder, som du har købt. Hvis du vil have yderligere assistance eller anmode om en kopi af servicekontrakterne, skal du kontakte teknisk support eller din salgsrepræsentant.

Omfanget af denne service

Servicen har til formål at forsyne kunden med Incident Recovery (IR) Retainer Services til at hjælpe kunden med at forberede sig på og genoprette fra en cybersikkerhedshændelse. Den købte service skal planlægges og udføres inden for 12 måneder efter købsdato i henhold til "Supplerende betingelser og bestemmelser, afsnit 2.F – Udløb af serviceaftalen". Nøglekomponenterne i Servicen er beskrevet i tabel 1 nedenfor:

Tabel 1

Service købt	Servicens nøglekomponenter
Incident Recovery Retainer Service 120 timer	<ul style="list-style-type: none"> • 40 timers planlægning af Incident Recovery • 120 timers Incident Response eller Advisory timer • Serviceniveauer • Projektstyring
Incident Recovery Retainer Service 240 timer	<ul style="list-style-type: none"> • 40 timers planlægning af Incident Recovery • 240 timers Incident Response eller Advisory timer • Serviceniveauer • Projektstyring

Detaljeret beskrivelse

Planlægningsfunktioner for Incident Recovery

Vurdering af kundens aktuelle planer for genoprettelse af hændelser. Følgende aktiviteter vil blive udført:

- Gennemgang af kundens organisation, forretningsfunktioner, klientnetværk, infrastruktur og faciliteter for at give Dell Technologies Services mulighed for at forberede sig på svar i tilfælde af en cybersikkerhedshændelse
- Gennemgå kundens plan for genoprettelse af hændelser, hvis den er tilgængelig
- Gennemgå kundens muligheder for databackup og genoprettelse af data
- Gennemgå kundens genoprettelsesplan efter nedbrud, hvis den er tilgængelig
- Planlægningsoversigtsrapport

Forbrugsmodel for Incident Response timer

Service Incident Recovery Retainer giver brugerne en målrettet IR-baseret vurdering og en blok af timer til at understøtte reaktive eller proaktive sikkerhedsservices. Følgende flowoverblik giver en oversigt over, hvordan en kunde forbruger timerne.

Flowdiagram 1:



Incident Response og Recovery service

Antal timer med tilgængelig Incident Response (IR)-rådgivning er angivet på kundens ordreformular. Som en del af Incident Response og Recovery-indsatsen begynder Dell Technologies Services at afhjælpning, inddæmpning og gendannelsesservices i op til det antal timer, der er til rådighed. Services til Incident Response og Recovery aktiveres af en kundeerklæring via vores hændelsespostboks eller telefonopkald.

- Incident Response leveres som standard via fjernadgang. Hvor det er muligt, og efter Dell Technologies Services godkendelse, kan kunden anmode om onsite-levering af Incident Response services mod ekstra gebyrer.
- Fjernrespons på Incident Response forbruges med en minimumshastighed på fire (4) arbejdstimers intervaller pr. engagement.
- Onsite Incident Response forbruges med mindst fyrre (40) sammenhængende intervaller på arbejdstimer pr. engagement.
- Incident Response services er ikke baseret på levering. Kunden skal levere omfang og retningslinjer.

I tilfælde af, at responstiden for hændelser ikke anvendes, kan en kunde forbruge timer for IR Advisory service, som beskrevet i næste afsnit.

Meddelelse om genoprettelse af hændelser

Antallet af tilgængelige timer for IR Advisory services er baseret på de resterende timer for Incident Response mindre end de timer, der bruges til Incident Response og Recovery services ovenfor. Dell Technologies Services sporer timeforbruget på vegne af kunden. IR Advisory services er **begrænset til**, og giver yderligere IR og parathedsservices og/eller afhjælpning af mangler i parathed, som blev identificeret under gennemgangen af Incident Response-planlægningen.

- IR Meddelelsen leveres som standard via fjernadgang. Hvor det er muligt, og efter Dell Technologies Services godkendelse, kan kunden anmode om onsite-levering af IR Advisory services mod ekstra gebyrer.
- Fjernrådgivning om genoprettelse af hændelser forbruges som minimum med intervaller på fire (4) åbningstimer pr. engagement.
- Onsite rådgivning om genoprettelse af hændelser forbruges med mindst 40 (fyrre) sammenhængende intervaller for forretningstimer pr. engagement.
- Rådgivningsservices til genoprettelse af hændelser er ikke baseret på levering. Kunden skal levere omfang og retningslinjer.
- IR Advisory services, der overstiger de resterende/ubrugte timer fra IRRS, pålægges ekstra gebyrer.

Serviceniveauer til genoprettelse af hændelser

Serviceniveauer for genoprettelse af hændelser er beskrevet i tabel 2 nedenfor.

Tabel 2

Måling	Definition	Mål
Gennemsnitlig reaktionstid	Den gennemsnitlige tid fra den første anmodning om hændelsesrespons. Et servicestartmøde vil blive planlagt med kunden som en del af dette trin.	To (2) timer
Gennemsnitstid til at fjernsvare	Den gennemsnitlige tid fra servicestartmødet med kunden til ekstern respons.	Seks (6) timer
Gennemsnitlig svartid til onsite *	Den gennemsnitlige tid fra et servicestartmøde med kunden til onsite-respons.	Fireogtyve (24) timer

* Onsite-respons: Services til genoprettelse af hændelser leveres som standard via fjernadgang. Hvor det er tilgængeligt og efter godkendelse af Dell Technologies Services, kan kunden anmode om levering på stedet af IR-services mod yderligere gebyrer.

Projektstyring

Dell Technologies Services vil tildele et enkelt kontaktpunkt (SPOC) til at styre leveringen af servicen. SPOC'ens ansvarsområder omfatter:

- Ejerskab af al formel projektrelateret kommunikation mellem Dell Technologies Services og kunden.
- Kvartalsvis gennemgang og forbrugte timer samt fremadrettet planlægning.
- Planlæg rådgivningsressourcer om services til genoprettelse af hændelser ud fra kundeanmodninger.
- Administrer rejse- og udgiftsfakturering til genoprettelse af hændelser (hvis relevant).

Forudsætninger

Dell Technologies Services har specifikt antaget følgende specifikke forudsætninger under specificeringen af den service, som er angivet i denne servicebeskrivelse:

- Alle oplysninger leveret af kunden vedrørende stedets tekniske krav og arkitektur skal i det væsentlige være rigtige.
- Rådgivning skal udføres med vejledning af kundens teknisk personale, som styres af kunden. Dell Technologies Services vil ikke levere værktøjer eller software.

- Dell vil levere servicen på kundens anmodning i det omfang, ressourcerne er tilgængelige. Kunden kan anmode om yderligere ressourcer med tilsvarende kompetencer fra SPOC.
- På anmodning af Dell Technologies Services vil kunden give udtrykkelig skriftlig godkendelse til Dell Technologies Services til at udføre udvalgte services og opgaver.

Udelukkelse

Selvom Servicen har til formål at hjælpe Kunden med at identificere og reducere risikoen, er det umuligt helt at eliminere risikoen, og Dell Technologies stiller ingen garanti for, at indtrængen, kompromittering eller andre uautoriserede aktiviteter ikke vil forekomme i Kundens IT-miljø.

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.
- Sikkerhedskopieringsdækning, mens tildelte ressourcer er utilgængelige på ferier/helligdage/af andre grunde
- Udvikling af SLA (serviceniveauaftale)
- Konsekvenser under levering af services
- 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 integration mellem Dell Technologies-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 Technologies Services' ansvar (herunder økonomisk ansvar) for kundens og/eller tredjeparters personale, hardware, software, udstyr eller andre aktiver, der i øjeblikket anvendes i operativsystemets miljø til kunden, medmindre andet er beskrevet i denne servicebeskrivelse.
- Løsning i forbindelse med kompatibilitetsproblemer eller andre forhold, der ikke kan løses af producenten, eller for at konfigurere hardware, software, udstyr eller aktiver, i strid med de indstillinger, der understøttes af producenten.
- Køb af software eller software som en service-license.
- Test af fysisk indtrængen.

Tilbudsspecifikke kundeansvarsområder

Kunden accepterer at samarbejde med Dell Technologies Services i forbindelse med leveringen af de aftalte Services og accepterer følgende ansvar:

- Kunden skal give Dell Technologies Services-teknikeren adgang til alle nødvendige miljøer under 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, hvor det er relevant, i leveringen af Servicen. Kunden forstår, at uden ordentlig deltagelse, herunder målsætning, kan teknikeren ikke arbejde hen imod at opfylde kundebehov eller udføre Servicen.
- Kunden vil samarbejde med og følge instruktionerne fra Dell Technologies Services-analytikere.
- Gennemgå og acceptere tjeklister og testplaner før engagement.
- Sørge for, at alle enhedsintegrationer fungerer korrekt, og fortsætter med at fungere korrekt. Hvis kunden kræver det, kan Dell Technologies hjælpe med dette mod et gebyr.

- Sørge for, at listen over kundeautoriserede kontakter forbliver aktuel, herunder tilladelser og tilknyttede oplysninger.
- Giv information og assistance (f.eks. filer, logfiler, IT-miljøkontekst) omgående under undersøgelser, som Dell Technologies udfører for trusler mod kunden.
- Identificere og autentificere alle brugere Kunden autoriserer til at bruge Servicen.
- Kontrollere mod uautoriseret adgang for brugere, og opretholde fortroligheden af brugernavne, adgangskoder og kontooplysninger.
- Kunden er ansvarlig for alle aktiviteter fra de brugere, Kunden har autoriseret, og vil straks underrette Dell om uautoriseret brug af Servicen.

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 straks og rimeligt yde samarbejde med Dell Technologies Services om alt nødvendigt 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 (uden omkostninger for Dell Technologies 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 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
- 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.

Ikke-omfattede data. "Ekskluderede data" betyder: (i) data, der er klassificeret, brugt i USA. Krigsmateriel-liste (herunder software og tekniske data); eller begge dele; (ii) artikler, tjenester og relaterede tekniske data udpeget som forsvarsartikler og forsvarstjenester; (iii) ITAR (International Traffic in Arms Regulations) frigivne data; og (iv) personligt identificerbare oplysninger, der er underlagt skærpede sikkerhedskrav som resultat af kundens interne politikker eller praksis, branchespecifikke standarder eller ved lov. Kunden anerkender, at Servicen ikke er designet til at behandle, gemme eller blive brugt i forbindelse med Udelukkede data. Kunden er eneansvarlig for at gennemse data, der leveres til eller tilgås af Dell Technologies Services, for at sikre, at de ikke indeholder Ekskluderede data.

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, 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	Lokale online kommercielle salgsvilkår placeret på Dell.com landespecifik website eller Dell.com/service-descriptions/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 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 landespecifik website eller Dell.com/service-descriptions/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 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.

<p>Asien- Stillehavsregionen- Hong Kong</p>	<p>https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&l=zh&s=corp&cs=hkcorp1</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 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.</p>
<p>Europa, Mellemøsten og Afrika</p>	<p>Lokalt Dell.com landespecifik website eller Dell.com/servicesdescriptions/global.*</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 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.</p>

* Kunder kan få adgang til deres lokale [Dell.com](https://www.dell.com)-website ved blot at gå til [Dell.com](https://www.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](https://www.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/servicesdescriptions/global](https://www.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) 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 planen ske mindst otte kalenderdage forud for den planlagte dato. Hvis kunden omlægger planen for denne service inden for 7 dage eller mindre før tidsplandatoen, 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 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 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 serviceydelser på Dell Technologies Services vegne.
- F. Serviceudløb.** Medmindre gældende lovgivning kræver andet, må kunden bruge denne service i løbet af 12 måneders perioden efter datoen for det oprindelige køb ("**udløbsdatoen**"). 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 servicen vil blive anset for at være opfyldt efter udløbsdatoen, selvom kunden ikke bruger servicen, forudsat at Dell EMC og kunden vil overholde gældende love, og i tilfælde af en konflikt mellem denne bestemmelse og kundens hovedaftale, der autoriserer køb af disse services, så vil en sådan

hovedaftale have forrang frem for 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 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.

H. 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.

© 2023 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.