



Servicebeskrivelse

Managed Detection and Response Pro

Indledning

Dell Technologies Services er glade for at kunne levere Managed Detection and Response Pro Service ("servicen"/"services") i overensstemmelse med denne servicebeskrivelse ("servicebeskrivelsen"). 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 søger at tilbyde kunden -cybersikkerhed med Managed Detection and Response Pro. Servicen fjernleveres. Nøglekomponenterne i servicen er beskrevet i tabel 1 nedenfor:

Tabel 1

Købt service	Servicens nøglekomponenter
Managed Detection and Response Pro	<ul style="list-style-type: none"> Onboarding Managed Detection and Response Vulnerability Management

Tabel 2 nedenfor viser hvert af elementerne i servicens nøglekomponenter.

Tabel 2

Nøglekomponent	Elementer
Managed Detection and Response (MDR)	<ul style="list-style-type: none"> Oplysningerne er beskrevet i "MDR"-servicebeskrivelsen *
Vulnerability Management (VM)	<ul style="list-style-type: none"> Oplysningerne er beskrevet i "VM"-servicebeskrivelsen *

* Websted for global servicebeskrivelse: <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-commercial-service-contracts>

Detaljeret beskrivelse

Onboarding:

Indledende møde om servicen

En Dell Technologies Services-projektleder vil indkalde til et møde for at gennemgå serviceforventninger og -krav med kunden, så der kan foretages planlægning af serviceleveringen. Formålet med det indledende møde om servicen er at:

- Gennemgå og diskutere kundeprofilreaktioner for at forstå kundens IT-miljø, sikkerhedskontroller og enhver anden relevant kontekst.
- Give vejledning om købte services som beskrevet af nøglekomponenterne i tabel 2 ovenfor.

Såfremt kunden har yderligere krav, der ikke er omfattet af denne servicebeskrivelse, vil hjælp til at opfylde disse krav blive tilbudt som en ekstra service mod et ekstra gebyr.

Tidlig opsigelse (kun for Latinamerika og de Caribiske lande)

I jurisdiktioner, hvor tidlig opsigelse af services for nemheds skyld er tilladt i henhold til lokal lovgivning, vil tidlig opsigelse af servicen fra kundens side ikke give denne ret til refusion for det beløb, der allerede er betalt for servicen, uanset om de er betalt i månedlige rater eller fuldt ud på købstidspunktet. Kunden er desuden ansvarlig for alle resterende månedlige betalinger, der er skyldige i henhold til den oprindeligt aftalte serviceperiode. Kundens betalingsforpligtelser, der er beskrevet i dette afsnit, skal ske som modydelse for de investeringer, som Dell Technologies Services har foretaget for at levere servicen.

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 ikke omfattet af denne servicebeskrivelse:

- Enhver service, opgave eller aktivitet, som ikke udtrykkeligt er angivet i denne servicebeskrivelse
- Udvikling af enhver form for intellektuel ejendom, der udelukkende er oprettet for kunden.
- Fejlfinding eller løsning af et eksisterende system-/serverproblemer, medmindre andet er beskrevet i denne servicebeskrivelse.
- Test af integrering mellem et Dell Technologies Services-tilbud og andre tredjepartsprodukter, såsom, men ikke begrænset til, krypterings- eller sikkerhedsprodukter fra tredjepart.
- Afhjælpning af de resultatrelaterede problemer, som blev identificeret ved analyse af kundens IT-miljø, medmindre andet er beskrevet i denne servicebeskrivelse.
- Dell Technologies Services' ansvar (herunder det økonomiske ansvar) for personale, hardware, software, udstyr eller andre aktiver fra kunden og/eller tredjepart, som i øjeblikket anvendes i operativsystemets miljø hos kunden, medmindre andet er angivet 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 as a service-licens.
- Migrering af kundedata til en ny datastorageplacering.

Tilbudsspecifikke kundeansvarsområder

Kunden accepterer at samarbejde med Dell Technologies Services i forbindelse med levering af services og accepterer følgende ansvarsområder:

- overholde alle tilbudsspecifikke kundeansvarsområder for hver nøglekomponent i servicen som beskrevet i servicebeskrivelsen for nøglekomponenter

Generelle kundeansvarsområder

Ret 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 yde 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 kunden 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 generelt 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 vedkommende indleder drøftelser om ansættelse med dig.

Samarbejde med kunden. Kunden forstår, at uden et omgående og tilstrækkeligt samarbejde kan Dell Technologies Services ikke yde servicen, eller hvis den udføres kan servicen være væsentligt ændret eller forsinket. Derfor skal kunden straks og rimeligt samarbejde med Dell Technologies Services om alt der er nødvendigt for at Dell Technologies Services kan yde servicen. Hvis kunden ikke samarbejder på et rimeligt passende niveau i overensstemmelse med ovenstående, kan Dell Technologies Services ikke gøres ansvarlig for manglende ydelse 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:

- 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 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 disse 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 services kan have på disse garantier.

Ekskluderede data. "Ekskluderede data" betyder: (i) data, der er fortrolige, og som anvendes i USA. Krigsmateriel-liste (herunder software og tekniske data); eller begge dele; (ii) artikler, services og relaterede tekniske data udpeget som forsvarsartikler og forsvars-services; (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 Ekskluderede 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.

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 lokal tid hos kunden:

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. 7.00 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. 8.00 til 17.00
Australien, Bermuda, Haiti, Japan, Kina, de Nederlandske Antiller, New Zealand, Singapore, Thailand	Mandag til og med fredag fra kl. 9.00 til 17.00
Argentina, Brasilien, Ecuador, Frankrig, Indien, Indonesien, Italien, Korea, Malaysia, Mexico, Paraguay, Peru, Taiwan, Uruguay	Mandag til og med fredag fra kl. 9.00 til 18.00
Bolivia, Chile	Mandag til og med fredag fra kl. 9.00 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

Der finder ingen serviceaktiviteter sted uden for normal åbningstid eller på lokale helligdage, medmindre der på forhånd er indgået andre skriftlige aftaler.

Vilkår og betingelser for services

Denne servicebeskrivelse er indgået mellem dig som kunde ("dig" eller "kunden") og den juridiske enhed, der fremgår af din faktura for købet af denne service ("Dells juridiske enhed"). Denne service leveres underlagt og styret af kundens separat underskrevne hovedserviceaftale med Dells juridiske enhed, som specifikt tillader salg af denne service. I mangel af en sådan aftale, og afhængigt af kundens placering, leveres denne service i henhold til og reguleres af enten Dells kommercielle salgsbetingelser eller den aftale, der henvises til i nedenstående tabel (hvis relevant, "aftalen"). Se tabellen nedenfor, som viser den URL-adresse, hvor din aftale kan findes, og som gælder for din kundelokation. 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 kommercielle salgsbetingelser online eller på Dell.com-landespecifikt website eller Dell.com/service-descriptions/global .*	Servicebeskrivelser og andre servicedokumenter fra Dells juridiske enhed, som du måtte modtage fra din sælger, udgør ikke en aftale mellem dig og Dells juridiske enhed, men tjener kun til at beskrive indholdet af den service, du køber fra din sælger, dine forpligtelser som modtager af servicen og grænserne og begrænsningerne for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre servicedokumenter fra Dells juridiske enhed i denne kontekst forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dells juridiske enhed kun skal forstås som en henvisning til Dells juridiske enhed som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du har ikke et direkte kontraktforhold med Dells juridiske enhed 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 køber og sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.
Asien, Stillehavsområdet, Japan	Lokalt Dell.com-landespecifikt website eller Dell.com/service-descriptions/global .*	Servicebeskrivelser og andre servicedokumenter fra Dells juridiske enhed, som du måtte modtage fra din sælger, udgør ikke en aftale mellem dig og Dells juridiske enhed, men tjener kun til at beskrive indholdet af den service, du køber fra din sælger, dine forpligtelser som modtager af servicen og grænserne og begrænsningerne for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre servicedokumenter fra Dells juridiske enhed i denne kontekst forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dells juridiske enhed kun skal forstås som en henvisning til Dells juridiske enhed som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du har ikke et direkte kontraktforhold med Dells juridiske enhed 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 køber og sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.

Asien- Stillehavsregionen- Hong Kong	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	Servicebeskrivelser og andre servicedokumenter fra Dells juridiske enhed, som du måtte modtage fra din sælger, udgør ikke en aftale mellem dig og Dells juridiske enhed, men tjener kun til at beskrive indholdet af den service, du køber fra din sælger, dine forpligtelser som modtager af servicen og grænserne og begrænsningerne for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre servicedokumenter fra Dells juridiske enhed i denne kontekst forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dells juridiske enhed kun skal forstås som en henvisning til Dells juridiske enhed som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du har ikke et direkte kontraktforhold med Dells juridiske enhed 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 køber og sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.
Europa, Mellemøsten og Afrika	<p>Lokalt Dell.com-landspecifikt 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>	Servicebeskrivelser og andre servicedokumenter fra Dells juridiske enhed, som du måtte modtage fra din sælger, udgør ikke en aftale mellem dig og Dells juridiske enhed, men tjener kun til at beskrive indholdet af den service, du køber fra din sælger, dine forpligtelser som modtager af servicen og grænserne og begrænsningerne for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre servicedokumenter fra Dells juridiske enhed i denne kontekst forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dells juridiske enhed kun skal forstås som en henvisning til Dells juridiske enhed som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du har ikke et direkte kontraktforhold med Dells juridiske enhed 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 køber og sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.

* Kunder kan få adgang til deres lokale [Dell.com](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 lokation 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).

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

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

Når du afgiver din ordre på services, modtager levering af services, benytter services eller den tilhørende software, eller når du klikker på knappen eller feltet "Jeg accepterer" på websitet [Dell.com](https://www.dell.com) eller [DellEMC.com](https://www.dell.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 enhed, 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 påkrævet at udstede en underskrevet ordreformular.

Erklæring om dataindsamling og -brug

Denne erklæring ("erklæring") forklarer, hvordan [Dell Technologies og koncernen](#), på vegne af sig selv eller for en tredjepart eller for sine direkte og indirekte datterselskaber ("Dell") indsamler, bruger og deler dine data, når du bruger Dell-software. Vi indsamler og bruger visse typer data, der er beskrevet nedenfor, for at tilpasse din oplevelse med Dell-produkter, for at forbedre vores support og for at forbedre vores produkter, løsninger og services ("Dell-løsninger").

Oplysninger, vi allerede indsamler. Vi kan automatisk indsamle adfærds- og brugsoplysninger om, hvordan du bruger, tilgår eller interagerer med Dell-løsningerne. Disse oplysninger kan ikke nødvendigvis afsløre din identitet direkte, men kan omfatte unikke identifikatorer og andre oplysninger om den specifikke enhed, du bruger, såsom din servicekode, hardwaremodellen, operativsystemsversion, hardwareindstillinger og systemnedbrud, installerede programmer, indstillinger og brug og/eller (MAC)-adresse og andre data, der entydigt kan identificere din enhed eller dit system.

Vi kan også indsamle oplysninger om, hvordan dit system eller din enhed har interageret med Dell-løsningerne, såsom statistiske oplysninger, netværksforbindelsesindikatorer og -routing, eller i tilfælde af Dell Vulnerability Management Service, oplysninger relateret til sikkerhedshændelser. I nogle tilfælde kan de indsamlede oplysninger direkte eller indirekte identificere en slutbruger og knytte en person til en bestemt onlineadfærd i det omfang, det er nødvendigt for de formål, der er angivet i denne erklæring.

[Dell-software kan samle alle eller dele af ovennævnte oplysninger i datalogfiler, der overføres til Dell, når en internetforbindelse oprettes.]

De typer teknologi, der anvendes af Dell, kan ændre sig med tiden, efterhånden som teknologien udvikler sig. For yderligere oplysninger om vores brug af cookies og andre lignende sporingsteknologier bedes du læse vores [Cookies og lignende teknologier](#) i Dells online [Fortrolighedserklæring](#).

Dataoverførsler. Data, der er beskrevet i denne erklæring, kan overføres uden for dit land til andre steder såsom i USA, EU og Japan, herunder til hostingsider fra tredjeparter. Vi vil træffe alle relevante tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at beskytte de data, vi overfører.

Opbevaring af dine data. Vi opbevarer dine personoplysninger efter behov i forbindelse med de formål, der er beskrevet i denne erklæring, og i overensstemmelse med Dells opbevaringspolitikker og gældende lovgivning. De data, der indsamles af Dell som beskrevet i denne erklæring, vil blive opbevaret i overensstemmelse med Dells opbevaringspolitikker og gældende lovgivning.

Personoplysninger og fortrolighed. Dells indsamling, brug og behandling af personoplysninger, som du oplyser, er beskrevet i Dells Fortrolighedserklæring. Hvis du ønsker at kontakte os af vedrørende vores databeskyttelsespraksis, bedes du sende os en e-mail på privacy@dell.com eller se vores fulde fortrolighedserklæring online på <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy-country-specific-privacy-policy>

Supplerende vilkår og 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, skal køb af services under denne servicebeskrivelse udelukkende være til kundens eget interne brug og ikke til videresalg eller servicebureauformål.

2. Andre vigtige oplysninger

A. Omplanlægning. 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 omplanlægning 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 resultater eller levering af services, der er købt 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. Tilvalgte services. Tilvalgte services (herunder point-of-need-support, installation, konsulentbistand, administreret professionel support eller uddannelse) kan muligvis købes af Dell Technologies Services og varierer efter kundelokationen. Tilvalgte services kræver muligvis en separat aftale med Dell Technologies Services. I mangel af en sådan aftale leveres tilvalgte services i henhold til denne servicebeskrivelse.

E. Overdragelse og udlicitering. Dell Technologies Services kan udlicitere denne service og/eller tildele denne service til kvalificerede tredjepartsserviceudbydere, der vil yde servicen på Dell Technologies Services vegne.

F. Opsigelse. Dell Technologies Services kan opsigte 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.

Såfremt Dell Technologies Services opsigter denne service, sender Dell Technologies Services en skriftlig meddelelse om opsigelsen til den adresse, der er angivet på kundens faktura. Meddelelsen skal indeholde årsagen til opsigelsen og den effektive dato for opsigelsen, som ikke må være mindre end ti (10) dage fra den dato, hvor Dell Technologies Services sender meddelelse om opsigelse til kunden, medmindre lokal lovgivning kræver andre opsigelsesbestemmelser, som ikke kan ændres ved aftale. Såfremt Dell Technologies Services opsigter 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 på alle lokationer. Servicemulighederne, herunder serviceniveauer, åbningstider for teknisk support, servicefunktioner og onsite-svartider varierer efter geografisk område. Visse services kan muligvis ikke købes i kundens område, så kontakt en salgsrepræsentant for at få disse oplysninger.

© 2023 Dell Inc. Alle rettigheder forbeholdes. Varemærker og -navne i dette dokument henviser enten til de respektive enheder bag varemærkerne og -navnene eller produkterne. En fysisk kopi af Dells salgsbetingelser kan rekvireres på anmodning.