

Multivendor Support

Indledning

Dell Technologies (1) er glad for levere denne Multivendor Support Service ("servicen"/"services") i henhold til 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 ønsker at anmode om en kopi af servicekontrakterne, skal du kontakte Dell Technologies' tekniske support eller din salgsrepræsentant.

1 Omfanget af denne service

1.1 Serviceoversigt

Dell Technologies er glad for at kunne tilbyde denne service til (i) udvalgte ikke-Dell Technologies garantidækkede og ikke-garantidækkede og (ii) Dell Technologies ikke-garantidækkede End-of-Life ("EOL") servere, storage- og netværkenheder/systemer (i) og (ii) tilsammen er "**understøttet produkt/understøttede produkter**") i henhold til denne servicebeskrivelse. Kontakt din lokale salgsrepræsentant for andre typer systemer/enheder. Disse services tilbyder tekniske supportmuligheder (telefon osv.), reservedels- og arbejds-services som angivet i vores kundetilbud for at bevare systemer i normal driftstilstand gennem gyldighedsperioden. Dækningsperioden for hver enhed ("**dækningsperiode**") er angivet i dit kundetilbud.

1.1.1 Tilgængelige serviceniveaumuligheder

Services for understøttede produkter med eller uden garanti fra producenten af originaludstyret ("**OEM**") i dækningsperioden fremsættes i de servicevilkår, der er købt for hver enhed som angivet i dit kundetilbud.

- 24x7 telefonsupport
- Muligheder for onsite-service (onsite-support næste arbejdsdag **eller** onsite-support inden for 4 timer, 24x7). "**Arbejdsdag**" betyder den hvilken som helst dag, der ikke er en lørdag, søndag eller en nationalt anerkendt helligdag/ikke-arbejdsdag.
- Direkte telefonadgang 24 (fireogtyve) timer i døgnet, 7 (syv) dage om ugen (inkl. helligdage) til eksperter i hjælp til fejlfinding af hardwareproblemer som beskrevet i denne servicebeskrivelse.
- Afsendelse af tekniker og/eller servicedele onsite til kundens virksomhedsadresse (efter behov og i overensstemmelse med det serviceniveau, der er købt, som angivet i dit kundetilbud) med henblik på den reparation og løsning, der er påkrævet for at holde et understøttet produkt i normal driftstilstand.
- Fjernfejlfindingshjælp til almindelige supportproblemer, når det er muligt og med kundens samtykke.

¹ "Dell Technologies", som anvendt i dette dokument, betyder den relevante Dell-salgsenhed ("Dell") angivet på din Dell-ordreformular og den relevante EMC-salgsenhed ("EMC") angivet på din EMC-ordreformular. Brugen af "Dell Technologies" i dette dokument angiver ikke en ændring af det juridiske navn på den Dell- eller EMC-enhed, som du har handlet med.

Understøttede produkter: Denne service er tilgængelig på udvalgte ikke-Dell Technologies- og Dell Technologies EOL-systemer, som er i en standardkonfiguration. De understøttede produkter i en standardkonfiguration, der er dækket i henhold til denne servicebeskrivelse, er identificeret i dit kundetilbud; imidlertid er software, tilbehør, forsyningsvarer, udskiftning af medier, driftsudstyr til perifære, produkter/dele (batterier, kabinetter, dæksler osv.) **ikke** omfattet af denne service.

Kunden skal købe en separat servicekontrakt for hvert understøttet produkt (f.eks. er en printer, der er tilsluttet et omfattet system, IKKE dækket, medmindre printeren er omfattet af en separat supportkontrakt). Hvert enkelt af de understøttede produkter betegnes med sit OEM-serienummer eller et andet serienummer ("**servicekode**"). Yderligere produkter kan være omfattet af denne servicebeskrivelse eller føjet til listen med understøttede produkter afhængigt af region, lokalitet eller sprog og i overensstemmelse med ændringskontrolprocessen, hvis relevant. Kontakt din Dell Technologies-salgsrepræsentant, hvis du vil have flere oplysninger om understøttede produkter for denne service.

1.2 Supportprocedurer

Trin et: Anmod om hjælp

Hvis du vil anmode om telefonsupport, skal du kontakte dit regionale Dell Technologies-supportcenter og tale med en supportanalytiker. De regionale telefonnumre finder du på <https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactus>

- Den, der ringer op, skal identificere placeringen af det understøttede produkt.
- Oplys det angivne serienummer ("**servicekode**") og andre oplysninger som anmodet af analytikeren. Supportteknikeren verificerer kundens understøttede produkt, de gældende service- og responsniveauer og bekræfter eventuelle udløbne services.

Trin to: Hjælp gennem telefonbaseret fejlfinding

- Når du bliver bedt om det, skal du oplyse, hvilke fejlmeddelelser der vises, hvornår de vises, og hvilke aktiviteter der blev udført umiddelbart inden fejlmeddelelsen, samt hvilke skridt du allerede har taget for at løse problemet. Kunden er muligvis nødt til at være fysisk til stede ved det understøttede produkt.
- Teknikeren vil gennemføre en række fejlfindingstrin for at hjælpe med at diagnosticere problemet.
- Hvis det er nødvendigt at afsende en servicetekniker onsite, vil du modtage yderligere oplysninger om dette fra supportteknikeren efter behov.

1.3 Onsite-servicemuligheder

Når supportteknikeren har vurderet, om det er nødvendigt at udskifte en del, bliver kunden underrettet om de næste trin, der skal tages.

Onsite-responsmuligheder varierer afhængigt af den købte servicetype. Hvis der blev købt support med et onsite-supportserviceresponsniveau, angiver det gældende onsite-serviceresponsniveau, som er beskrevet mere detaljeret i tabellen vedhæftet som **Bilag A**. Hvis alle gældende vilkår og betingelser, der fremgår af denne servicebeskrivelse, er opfyldt, afsender Dell Technologies en servicetekniker til kundens virksomhedsadresse i forbindelse med kvalificerede hændelser.

2 Udelukkelser

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

- A. Aktiviteter som f.eks. installation, afinstallation og flytning, forebyggende vedligeholdelse, hjælp til oplæring, fjernadministration, administration af softwarepatches eller firmwareopgraderinger.
-

- B. Tilbehør, forbrugsvarer, udskiftning af medier, driftsudstyr, perifere enheder eller dele som batterier, kabinetter og dæksler eller tilhørende support.
- C. Direkte tredjepartsproduktsupport eller anden form for samarbejds-mæssig assistance, koordination med en original producent, forhandler, udgiver eller partner for versioner af tredjepartsprodukter, der ikke understøttes i øjeblikket af producenten, forhandleren eller partneren, som relevant.
- D. Support, der er nødvendig, fordi kunden ikke har vedligeholdt software og understøttede produkter på relevante minimumsversioner eller -konfigurationer.
- E. Support til understøttede produkter, som er blevet beskadiget som følge af force majeure (herunder, men ikke begrænset til, lynnedslag, oversvømmelse, tornadoer, jordskælv eller orkaner), misbrug, uheld, misbrug af det understøttede produkt eller dets komponenter (herunder, men ikke begrænset til, brug af forkert netspænding, forkerte sikringer, inkompatible enheder eller inkompatibelt tilbehør, ukorrekt eller utilstrækkelig ventilation, eller manglende overholdelse af instruktionerne i brugervejledningen), modificering, upassende fysisk driftsmiljø, ukorrekt vedligeholdelse foretaget af kunden (eller kundens agent), flytning af det understøttede produkt på en måde, der ikke er i overensstemmelse med dets design, fjernelse eller modificering af labels til identifikation af understøttede produkter eller dele eller fejlfunktion, forårsaget af et produkt fra en anden producent end Dell Technologies.
- F. Dell Technologies kan ikke holdes ansvarlig for manglende opfyldelse af denne service, hvis dette skyldes: (1) kundens udeladelse, uagtsomhed, fejl eller manglende udførelse af sine forpligtelser i henhold til denne servicebeskrivelse, (2) problemer, som skyldes kundens software eller data, (3) en defekt eller mangel i forbindelse med kundens netværk, systemer eller andet udstyr, (4) defekt hardware, som ikke vedligeholdes af Dell Technologies, eller (5) ændringer på hardware foretaget af andre parter end Dell Technologies eller dets repræsentanter. Dell Technologies skal give kunden meddelelse om og gøre enhver kommercielt rimelig indsats for at opfylde kontrakten til trods for forekomsten af en eller flere af de førnævnte hændelser (i hvilket tilfælde kunden skal godtgøre Dell Technologies for alle yderligere udgifter i forbindelse med en sådan indsats).
- G. Fjernelse af spyware/virus eller sikkerhedskopiering af data.
- H. Avanceret trådløs installation, netværksinstallation eller fjerninstallation, opsætning, optimering og konfiguration af programmer, der ikke specifikt er nævnt i denne servicebeskrivelse.
- I. Scripting, programmering, design/implementering af database, webudvikling eller genkompilering af kerneprogrammer.
- J. Enhver service eller aktivitet, som ikke er udtrykkeligt angivet i denne servicebeskrivelse.

Denne servicebeskrivelse giver ikke kunden nogen garantier i tillæg til garantieme under hovedserviceaftalens eller en anden aftales gældende betingelser.

3 Tilbudsspecifikke kundeansvarsområder

- A. **Softwarelicenser:** Kunden er eneansvarlig for at bevare sin brugslicens til produktet. Dell Technologies er ikke ansvarlig for kundens udgifter til elementer, herunder, men ikke begrænset til, gebyrer for brugslicenser, overførsel af licenser og/eller udgifter til softwaremedier.
 - B. **Produktkonfiguration og -placering:** Kunden er ansvarlig for nøjagtigheden af den leverede produktkonfiguration og placering over for Dell Technologies.
 - C. **Aktuel driftstilstand:** Kunden er ansvarlig for at sikre, at de understøttede produkter er i normal driftstilstand ved starten af den dækningsperiode, der er angivet på købsordren eller hos Dell Technologies. Kunden accepterer at give Dell Technologies' tilladelse til at foretage en inspektion på stedet af de understøttede produkter for at bekræfte, at de er i normal driftstilstand, og for at lave en opgørelse over konfigurationen og finde komponenternes serienumre. Enhver service, der er nødvendig for at få understøttede produkter tilbage i normal driftstilstand ved starten af dækningsperioden, er kundens ansvar.
-

- D. **Agentdelegering:** For alle ikke-Dell Technologies understøttede produkter udpeger kunden herved Dell Technologies som dennes agent med henblik på at få garantihjælp eller teknisk hjælp på kundens vegne for de understøttede produkter omfattet herunder. Ovenstående agenterklæring autoriserer specifikt IKKE Dell Technologies til kontraktmæssigt eller økonomisk at forpligte kunden uden kundens forudgående skriftlige samtykke.
- E. **Kontaktpunkt:** Kunden skal give Dell Technologies et enkelt kontaktpunkt, der skal fungere som forbindelsesled til Dell Technologies som hjælp til at udføre servicen.

4 Kundens generelle ansvarsområder

- A. **Bemyndigelse til at give adgang:** Kunden repræsenterer og garanterer, at der er indhentet tilladelse til, at både kunden og Dell Technologies må få adgang til og bruge de understøttede produkter, de data, der findes herpå, og alle hardware- og softwarekomponenter inkluderet heri, med henblik på 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 om at udføre disse services.
- B. **Samarbejde med supporttekniker og onsite-tekniker:** Kunden vil samarbejde med og følge de anvisninger, som Dell Technologies' supporttekniker måtte komme med over telefonen, eller som Dell Technologies' onsite-teknikere kommer med. 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.
- C. **Onsite-forpligtelser:** Hvis det er nødvendigt at udføre services onsite, skal kunden (uden omkostninger for Dell Technologies) sørge for gratis, sikker og tilstrækkelig adgang til kundens faciliteter og de understøttede produkter, herunder rigelig arbejdsplads, strøm 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), hvis systemet ikke allerede omfatter disse punkter.
- D. **Vedligehold softwareversioner og servicerede versioner:** Kunden skal vedligeholde software og understøttede produkter på de minimumsversioner eller -konfigurationer, som producenten angiver, og som kan ses på OEM-websites.

Kunden skal også sikre installation af afhjælpende reservedele, patches, softwareopdateringer eller efterfølgende versioner, som anvist af OEM for at vedligeholde de understøttede produkter, som er berettiget til servicen.

- E. **Sikkerhedskopiering af data; fjernelse af fortrolige data:** Kunden skal foretage en sikkerhedskopiering af alle eksisterende data, software og programmer på alle berørte 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. Derudover er kunden ansvarlig for at fjerne eventuelle fortrolige, ophavsretlige eller personlige oplysninger og eventuel udtagelige medier, som f.eks. SIM-kort, cd'er eller pc-kort, uanset om en onsite-tekniker også yder assistance. DELL HAR IKKE NOGET ANSVAR FOR:
- NOGEN AF DINE FORTROLIGE, OPHAVSRETlige ELLER PERSONLIGE OPLYSNINGER.
 - MISTEDE ELLER BESKADIGEDE DATA, PROGRAMMER ELLER SOFTWARE.
 - BESKADIGEDE ELLER MISTEDE FLYTBARE MEDIER.
 - GEBYRER FOR DATA ELLER TALE SOM FØLGE AF, AT IKKE ALLE SIM-KORT ELLER ANDRE FLYTBARE MEDIER BLEV FJERNET FRA UNDERSTØTTEDE PRODUKTER, DER RETURNERES TIL DELL.
 - NEDETID FOR ET SYSTEM ELLER NETVÆRK.
 - OG/ELLER FOR NOGEN HANDLING ELLER UDELADELSE, HERUNDER FORSØMMELIGHED, AF DELL ELLER EN TREDJEPARTSSERVICEUDBYDER.

Dell Technologies er ikke ansvarlig for gendannelse eller geninstallation af programmer eller data. Ved returnering af et understøttet produkt eller en del heraf skal kunden kun medsende det understøttede produkt eller den del, der er blevet anmodet om af teknikeren i telefonen.

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

5 Vilkår og betingelser for Dell Technologies Services

Denne servicebeskrivelse er indgået mellem dig som kunde ("dig" eller "kunden") og den Dell Technologies-enhed, der fremgår af din faktura for købet af denne service. Servicen leveres underlagt og reguleret af kundens separat underskrevne hovedserviceaftale med Dell Technologies, 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 Dell Technologies' 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 anerkender, at de har læst og accepterer at være bundet af sådanne online-vilkår.

Kundelokation	Vilkår og betingelser, som gælder for dit køb af Dell Technologies Services	
	Kunder, der køber Dell Technologies Services direkte fra Dell Technologies	Kunder, der køber Dell Technologies Services gennem en autoriseret Dell Technologies-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	Lokalt Dell.com landespecifikt website
Asien-Pacific-Japan	Lokalt Dell.com landespecifikt website	Servicebeskrivelser og andre af Dell Technologies' servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dell Technologies, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af den service, som du køber af sælgeren, dine forpligtelser som modtager af servicen og omfang og begrænsninger for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre Dell Technologies-servicedokumenter i denne sammenhæng forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dell Technologies kun skal forstås som en henvisning til Dell Technologies som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dell Technologies 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	Lokalt Dell.com landespecifikt website Desuden kan kunder i Frankrig, Tyskland og Storbritannien vælge den relevante URL nedenfor: Frankrig: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Tyskland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Storbritannien: Dell.co.uk/terms	Servicebeskrivelser og andre af Dell Technologies' servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dell Technologies, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af den service, som du køber af sælgeren, dine forpligtelser som modtager af servicen og omfang og begrænsninger for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre Dell Technologies-servicedokumenter i denne sammenhæng forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dell Technologies kun skal forstås som en henvisning til Dell Technologies som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dell Technologies 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 besøge deres lokale Dell.com website ved blot at besøge Dell.com fra en computer med forbindelse til internettet på deres adresse eller ved at vælge blandt mulighederne på Dell Technologies' website "Choose a Region/Country" (Vælg en region/land), som findes på Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

I det omfang at nogle af vilkårene i denne servicebeskrivelse er i konflikt med vilkårene i aftalen, vil vilkårene i denne servicebeskrivelse have forrang, men kun i forhold til den konkrete konflikt, og vil ikke blive læst eller anses som erstatning for eventuelle andre vilkår i aftalen, som ikke specifikt er modsagt af denne servicebeskrivelse.

Når du afgiver din ordre på disse services, modtager levering af disse services, udnytter disse services eller den tilhørende software, eller når du klikker på knappen eller feltet "I Agree" (Jeg accepterer) på Dell.com-websitet 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 er inkorporeret med reference heri. Hvis du indgår denne serviceaftale 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.

6 Flere servicebegrænsninger

- A. Dell Technologies' ansvar over for kunden i forbindelse med levering af servicen er begrænset til gendannelse af det eller de understøttede produkter til god driftstilstand. Hvis Dell Technologies ikke gendanner det eller de understøttede produkter som angivet heri, skal Dell Technologies erstatte berørte understøttede produkter, hvilket kan omfatte udskiftning af dele med Dell Technologies-reservedele. Dell Technologies frasiger sig alle garantier, herunder underforståede garantier for salgbarhed eller egnethed til et bestemt formål og eventuelle andre garantier, der opstår i forbindelse med handel eller handelsbrug. Dell Technologies giver ingen garanti for, at driften af de understøttede produkter serviceres herunder vil være uforstyrret eller fejlfri, eller at Dell Technologies vil rette alle funktionsfejl. Dell Technologies' eneste forpligtelse i henhold til en garanti er begrænset til vedligeholdelse og/eller udskiftning som angivet heri.
- B. Dell Technologies kan ikke holdes ansvarlig for nogen form for udgift eller skade, kunden pådrager sig, uanset om det er internt for kunden eller betalt af kunden til en tredje part, skyldes en fejl i de understøttede produkters funktion eller en fejlfunktion i de understøttede produkter, uanset hvilken årsag kravet er baseret på. Dell Technologies kan under ingen omstændigheder holdes ansvarlig over for kunden for hændelige skader, følgeskader eller særlige skader af nogen art eller for skader, der skyldes de understøttede produkters ydelse, et midlertidigt eller permanent indtægstab, som opstår grundet eller i forbindelse med denne servicebeskrivelse, uanset om det sker i en kontrakthandling, skadevoldende handling (herunder uagtsomhed) eller på anden måde. De afhjælpninger, der stilles til rådighed eller henvises til i denne servicebeskrivelse, er eksklusive; kunden og Dell Technologies frafalder alle andre juridiske og rimelige afhjælpninger. Begrænsningerne i dette afsnit skal overleve enhver svigtende eneste misligholdelsesbeføjelse.

- C. Kunden accepterer, at Dell Technologies ikke opbevarer, behandler, hoster eller vedligeholder kundedata eller personlige data.

7 Supplerende betingelser, der er gældende for support og garantirelaterede services

- A. **Hardwaredækning:** Der kan gælde andre begrænsninger, og servicetilbud kan være tilgængelige til udvidelse af hardwaredækningen mod et yderligere gebyr. Kontakt en teknisk supportanalytiker fra Dell Technologies, hvis du har brug for flere oplysninger.
- B. **Manglende returløb:**
Dell Technologies' forpligtelse til at udføre servicen vil være opfyldt, når Dell Technologies har forsøgt enhver relevant servicereparationsteknik, som Dell Technologies beslutter kan være effektiv i forhold til at løse det supportproblem, kunden har præsenteret for Dell Technologies efter at have kontaktet Dell Technologies vedrørende support i overensstemmelse med denne servicebeskrivelse, selvom Dell Technologies beslutter, at det supportproblem, kunden har præsenteret for Dell Technologies, ikke kan løses. Hvis Dell Technologies leverer en erstatningsenhed til kunden, er kunden forpligtet til at overdrage det defekte system eller den defekte komponent til Dell Technologies, medmindre kunden har købt servicen "Keep Your Hard Drive" (Behold din harddisk). I det tilfælde kan kunden beholde den eller de respektive harddiske. Hvis kunden undlader at overdrage det defekte system eller den defekte komponent til Dell Technologies som krævet ovenfor, eller hvis den defekte enhed ikke returneres inden for ti (10) dage i overensstemmelse med de skriftlige instrukser, der følger med erstatningsenheden (i tilfælde af erstatningsenheden ikke blev leveret personligt af en Dell Technologies-tekniker), er kunden indforstået med at betale Dell Technologies for erstatningsenheden ved modtagelse af faktura. Hvis kunden undlader at betale en sådan faktura inden for ti (10) dage efter modtagelsen, er Dell Technologies ud over andre juridiske rettigheder og afhjælpninger, der står til rådighed for Dell Technologies, berettiget til at opsigte denne servicebeskrivelse efter meddelelse herom til kunden.
- C. **Lagerførte dele:** Dell Technologies har for tiden et netværk af lagre verden over. Enkelte reservedele lagerføres muligvis ikke på den nærmeste lokalitet i forhold til kundens adresse. Hvis en del, der er nødvendig for at reparere det understøttede produkt, ikke er tilgængelig fra en Dell Technologies-facilitet i nærheden af kundens adresse og skal overføres fra en anden facilitet, bliver den sendt med eksprespost. 4-timers (fire) reservedelsplaceringer lagerfører de systemnøglekomponenter, som bestemt af Dell Technologies. En nøglekomponent er en del, der i tilfælde af fejl kan forhindre, at hele systemet ophører med at fungere. De dele, der vurderes som ikke-kritiske, omfatter, men er ikke begrænset til: software, disketterdrev, mediedrev, modemmer, højttalere, lydkort, zip-drev, skærme, tastaturer og mus. For at kunne modtage reservedele inden for fire (4) timer skal kundens adresse være beliggende inden det dækningsområde, der defineres af Dell Technologies. Dell Technologies lagerfører kun dele i overensstemmelse med standardkonfigurationer. Lagerføring af servicedele kræver 30 (tredive) dages produktionstid.
- D. **Klar til service:** Klar til service-intervallet (RTS) er det antal dage, der kræves for at blive klar til at levere service efter godkendelsesdatoen for din købsordre. Det vises på dit kundetilbud. Dell Technologies vil påbegynde levering af servicen på den dato, der vises på dit kundetilbud. Lagerføring af dele kræver ekstra tid. Service leveres på et bedste indsats-grundlag mellem godkendelsesdatoen for din købsordre og udløbet af RTS-intervallet.
- E. **Ejerskab til servicedele:** Alle Dell Technologies-servicedele, der fjernes fra det understøttede produkt og returneres til Dell Technologies, er at betragte som Dell Technologies' ejendom. Kunden skal betale Dell Technologies de aktuelle detailpriser for enhver servicedel, der fjernes fra det understøttede produkt, og som beholdes af kunden (med undtagelse af harddiske fra understøttede produkter, der er dækket af tjenesten "Keep Your Hard Drive" (Behold din harddisk)), hvis kunden har modtaget reservedele fra Dell Technologies. Dell Technologies anvender, og kunden tillader udtrykkeligt anvendelsen af, nye og renoverede dele fra forskellige producenter til at udføre reparationer.

8 Servicebetingelser

Denne servicebeskrivelse begynder på den startdato, der er anført i tilbuddet og fortsætter gennem gyldighedsperioden ("gyldighedsperiode") angivet på tilbuddet. Alt efter relevans 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 tilbuddet. Medmindre andet er skriftligt aftalt mellem Dell Technologies og kunden, skal køb af services under denne servicebeskrivelse udelukkende være til kundens eget interne brug og ikke til videresalg eller servicebureauformål.

9 Andre vigtige oplysninger

- A. **Ændring af planen:** Når denne service 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 syv 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. **Kommercielt rimelige grænser for servicens omfang:** Dell Technologies kan nægte at levere en service, hvis Dell Technologies anser det for sandsynligt, at servicen medfører en urimelig risiko for Dell Technologies eller Dell Technologies' serviceudbydere, eller hvis den service, den anmodes om, ligger uden for servicens omfang. Dell Technologies er ikke ansvarlig for nogen fejl eller forsinkelse i en ydelse som følge af omstændigheder, der ligger uden for Dell Technologies' kontrol, herunder kundens manglende overholdelse af sine forpligtelser i henhold til denne servicebeskrivelse. Servicen gælder kun for de brugere, for hvilke det understøttede produkt var beregnet.
- C. **Tilvalgte services:** Tilvalgte services (herunder point-of-need-support, installation, rapportering, konsulentbistand, administreret professionel support, administration af teknisk konto eller uddannelse) kan muligvis købes af Dell Technologies og varierer afhængigt af kundelokationen. Tilvalgte services kræver muligvis en separat aftale med Dell Technologies. I fravær af en sådan aftale leveres servicen i overensstemmelse med denne servicebeskrivelse.
- D. **Overdragelse:** Dell Technologies kan overdrage denne service og/eller servicebeskrivelse til kvalificerede tredjepartsserviceudbydere.
- E. **Annullering:** Dell Technologies kan annullere denne service når som helst i løbet af gyldighedsperioden af en hvilken som helst af følgende årsager:
- 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 annullerer denne service, sender Dell Technologies en skriftlig meddelelse om annulleringen til den adresse, der er angivet på kundens faktura. Meddelelsen vil omfatte annulleringens årsag og ikrafttrædelsesdato, der ikke vil være mindre end ti (10) dage fra den dato, hvor Dell Technologies sender meddelelsen om annullering til kunden, medmindre lokal lovgivning kræver andre forholdsregler ved annullering, der ikke kan fraviges efter aftale. Hvis Dell Technologies 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 Technologies.

- F. **Geografiske begrænsninger og flytning:** Denne service vil blive leveret til den eller de adresser, der er angivet på kundens faktura. Denne service er ikke tilgængelig overalt. Hvis dit understøttede produkt ikke er geografisk placeret på det sted, som er anført i Dells Technologies-servicefortegnelse for dit understøttede produkt, eller hvis konfigurationsdetaljer er blevet ændret og ikke meddelt til Dell Technologies, skal Dell Technologies først genkvalificere dit understøttede produkt, før det er berettiget til den supportservice, som du købte, og før den gældende responstid for det understøttede produkt kan genindføres. De gældende priser for services kan være anderledes på en adresse, som ikke er den geografiske placering, der er angivet i Dell Technologies' servicefortegnelse for dit understøttede produkt, og du vil være ansvarlig for at betale det ekstra beløb for services på den nye adresse, hvis det er relevant. Du vil ikke være berettiget til en refusion af det beløb, du oprindeligt betalte for servicen, hvis prisen er lavere på den nye adresse. Servicemulighederne, herunder serviceniveauer, åbningstider for teknisk support og onsite-svartider varierer efter geografisk område. Visse services kan muligvis ikke købes i kundens område, så kontakten salgsrepræsentant for disse detaljer. Dell Technologies' forpligtelse til at levere services til flyttede understøttede produkter er afhængig af forskellige faktorer, herunder uden begrænsninger lokal tilgængelighed af services, ekstra gebyrer og inspektion og recertificering af de flyttede understøttede produkter til Dell Technologies' på daværende tidspunkt gældende takster for tid og materialerådgivning.
- G. Dell Technologies påtager sig ikke garantiforpligtelserne for det understøttede produkt fra nogen producent.
- H. Dell Technologies påtager sig ikke garantiforpligtelserne for software fra nogen producent eller vedligeholder software af nogen art i henhold til denne servicebeskrivelse.
- I. **Serviceundtagelser og ekstra udgifter:** Services grundet følgende årsager pålægges ekstra udgifter: (i) kundens eller en tredjeparts uagtsomhed; (ii) forkert brug eller misbrug, herunder manglende brug af det eller de understøttede produkter i overensstemmelse med OEM's specifikationer; (iii) flytning, transport eller omkonfiguration af det eller de understøttede produkter på en måde, der ikke er i overensstemmelse med OEM's specifikationer; (iv) vedligeholdelse eller reparation af de understøttede produkter udført af andre end Dell Technologies; (v) fejlfunktion af udstyr, der ikke vedligeholdes af Dell Technologies; (vi) årsager, der er uden for det eller de understøttede produkter, herunder brand, vand, strømsvigt eller spændingsudsving, utilstrækkelig køling, force majeure og skader, der normalt dækkes af forsikringen. Dell Technologies kan efter eget skøn opkræve betaling for serviceopkald for understøttede produkter i normal driftstilstand, herunder, men ikke begrænset til, fejl relateret til ikke-understøttede produkter og serviceopkald, hvor der ikke er fundet nogen fejl.
- J. **Overdragelse af service:** I henhold til de begrænsninger, der fremgår af denne servicebeskrivelse, kan kunden overdrage denne service til en tredjepart, der køber hele kundens understøttede produkt inden udløbet af den daværende gyldighedsperiode. Dette forudsætter, at kunden er den oprindelige køber af det understøttede produkt og denne service, eller kunden købte det understøttede produkt og denne service fra den oprindelige ejer (eller en tidligere overdragelsesmodtager), og den nye overdragelsesmodtager udfører de onboarding-trin, der kræves af Dell Technologies for at købe denne service. Der kan blive opkrævet et overdragelsesgebyr, og prisen for en efterfølgende overdragelsesmodtager kan variere i forhold til prisen for den overdragende kunde. Bemærk: Hvis kunden eller den person, som kunden har overdraget sine rettigheder til, flytter det understøttede produkt til en geografisk placering, hvor denne service ikke er tilgængelig (eller ikke er tilgængelig til den samme pris), er kunden eller den person, som kunden har overdraget sine rettigheder til, muligvis ikke dækket. Kunden skal derfor muligvis betale et yderligere gebyr for at opretholde de samme kategorier af supportdækning på den nye adresse. Hvis kunden eller den person, som kunden har overdraget sine rettigheder til, vælger ikke at betale sådanne ekstra gebyrer, kan kundens service automatisk blive ændret til supportkategorier, der er tilgængelige det nye sted til den aktuelle pris, eller til en lavere pris uden mulighed for refundering.

10 Betalingskriterier

- A. **Fast gebyr** (baseret på systemer angivet i dit kundetilbud): Betaling for services er for hele varigheden af kontaktperioden. Se venligst dit kundetilbud for en liste over understøttede produkter og detaljerede priser.
- B. **Prisantagelser**: Hvis de produktoplysninger, der er angivet i dit kundetilbud, ikke er nøjagtige eller komplette for de faktiske systemer, kan Dell Technologies' priser ændre sig.
- C. **Systemkonfiguration(er)**: Priser er baseret på konfigurationen af systemet/systemerne ved servicens start. Eventuelle ændringer af konfigurationerne kan medføre en ændring af prisen.
- D. **Faktura/betalingsvilkår**: Faktura for services vil blive udsendt på forhånd, ved modtagelse af kundens købsordre, der henviser til denne servicebeskrivelse. Betaling skalske i den valuta, der er angivet i dit kundetilbud eller den lokale valuta i det relevante land eller den relevante region. Betalingen skal ske tredive (30) dage efter faktureringsdatoen, medmindre andet er angivet i din aftale.
- E. **Valutaomregning**: Dell Technologies' valutaomregningskurser er baseret på faktiske termins- eller optionskurssikringskontrakter indgået med globale bankmodparter. Disse kurser fastsættes generelt i begyndelsen af hvert kvartal, men grundet den dynamiske beska ftenhed af valutamarkederne kan Dell Technologies når som helst ændre instrumenterne, valutaerne eller processen for hedge-programmet.
- F. **Udgifter**: Udgifter er inkluderet i den faste pris. Medmindre omfanget ændrer sig, vil Dell Technologies ikke opkræve yderligere udgifter i forbindelse med levering af services uden kundens udtrykkelige skriftlige samtykke. Yderligere udgifter omfatter servicerede udgifter, inkl. faktiske, rimelige og nødvendige udgifter i forbindelse med rejser og forplejning.
- G. **Skatter**: Dell Technologies' priser inkluderer ikke moms eller gældende lokale skatter.
- H. **Ændringer af omfang**: Der kan pålægges yderligere gebyrer, hvis kunden ændrer eller udvider omfanget for services. Eventuelt yderligere arbejde, der er nødvendigt uden for denne servicebeskrivelses omfang, skal aftales i henhold til ændringskontrolprocessen.
- I. **Planlægning af services**: Services bliver muligvis ikke planlagt eller påbegyndt, før den købsordre (om nogen), der henviser til denne servicebeskrivelse, modtages af Dell Technologies. Ved modtagelse af en købsordre, der henviser til denne servicebeskrivelse, vil en Dell Technologies-repræsentant normalt kontakte kunden inden for syv (7) arbejdsdage for at påbegynde planlægning af services. Planlægning af services vil blive baseret på kundens præferencer/krav i forhold til planen og tilgængeligheden af de nødvendige ressourcer.
- J. **Pris**: De vilkår, der tilbydes af Dell Technologies under denne servicebeskrivelse (herunder, men ikke begrænset til, priser) vil være gyldige i 30 (tredive) dage efter den første levering af denne servicebeskrivelse til kunden. Hvis denne servicebeskrivelse fuldføres af kunden efter en sådan 30 (tredive) dages periode, kan Dell Technologies efter eget skøn (i) acceptere servicebeskrivelsen på de angivne vilkår eller (ii) afvise en sådan servicebeskrivelse og give kunden en revideret servicebeskrivelse indeholdende eventuelle nødvendige opdateringer af den forrige servicebeskrivelse.

Bilag A

ONSITE-RESPONS

Onsite-responsniveauer tilgængelige for køb

Følgende responstider gælder for en kvalificeret hændelse, hvor det udtrykkeligt er aftalt i de relevante ordredokumenter med kunden. Tilgængeligheden kan variere afhængig af region/placering. Kontakt din Dell Technologies-repræsentant for at få flere oplysninger.

Dell vil gøre en kommercielt rimelig indsats for at reagere på kvalificerede hændelser inden for følgende perioder:

Type af onsite-respons	Onsite-responstid	Begrænsninger/særlige vilkår
4-timers onsite-responsservice 24x7	Teknikeren ankommer typisk onsite senest 4 timer efter gennemførelse af den telefonbaserede fejlfinding.	Tilgængelig syv (7) dage om ugen, fireogtyve (24) i døgnet – inkl. helligdage.
Service med onsite-respons næste arbejdsdag *	Efter telefonbaseret fejlfinding og diagnosticering kan der som regel afsendes en tekniker onsite næste arbejdsdag.	Tilgængelig fem (5) dage om ugen, ti (10) timer i døgnet – <i>eksklusive</i> helligdage. Ved opkald modtaget af Dell Technologies' ekspertcenter efter kl. 17.00* lokal tid (mandag til fredag) og/eller afsendelser sendt af Dell Technologies efter dette tidspunkt går der muligvis en ekstra arbejdsdag, inden serviceteknikeren ankommer til kundens adresse. Hvis der kræves yderligere reservedele/ressourcer når onsite-teknikeren er på kundens adresse, kan arbejdet blive midlertidigt afbrudt, indtil yderligere reservedele/ressourcer ankommer.
6-Hour Call to Repair 24x7: 2-timers onsite-responstid med 6-timers reparationservice	Teknikeren ankommer onsite senest to timer efter den telefonbaserede fejlfinding er gennemført og har ofte repareret hardwaren senest seks timer efter afsendelsen.	Tilgængelig syv (7) dage om ugen, fireogtyve (24) i døgnet – inkl. helligdage. 2-timers respons og 6-timers reparation fra afsendelse. Tilgængelig for udvalgte modeller af understøttede produkter.

* Hvis en tekniker skal udsendes næste arbejdsdag, skal serviceopkaldene være modtaget af Dell Technologies' ekspertcenter inden det lokale skæringstidspunkt for afsendelse. Skæringstidspunkterne for afsendelse kan variere afhængigt af land og område mellem kl. 15.30 og 17.00 lokal tid på kundens adresse (mandag til fredag). Ved afsendelser, der sker efter det lokale skæringstidspunkt, kan der gå en ekstra arbejdsdag, inden serviceteknikeren og/eller dele ankommer til kundens adresse.

Gælder kun for fejl eller reparationer relateret til understøttede produkter. Softwaresupport er ikke omfattet.

© 2016 Dell Technologies 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 Dell Technologies' salgsbetingelser kan rekvireres på anmodning.