

Forebyggende vedligeholdelse af Dell PowerCool DLC-systemer

Indledning

Denne servicebeskrivelse beskriver servicen til proaktiv vedligeholdelse af Dell PowerCool DLC-systemer ("**service(r)**"), der vil blive leveret til dig ("**du**" eller "**kunden**") af den Dell Technologies-enhed, som fakturerer dig for servicen ("**Dell**"). Dells tilbud eller en anden gensidigt aftalt form for ordrebekræftelse eller Dells faktura (alt efter hvad der er relevant, "**ordreformularen**") vil indeholde navnet på den eller de services og de tilgængelige servicemuligheder, som du har købt. Hvis du vil have yderligere assistance eller ønsker at anmode om en kopi af servicekontrakten/servicekontrakterne, skal du kontakte din Dell-repræsentant. Denne servicebeskrivelse er underlagt og styret af aftalen (som defineret og identificeret i afsnittet Gældende vilkår nedenfor).

Servicens omfang

Når følgende termer og begreber anvendes i denne servicebeskrivelse: "**Produkter**" betyder Dell-brandede produkter: (A) hardware ("**udstyr**") eller (b) generelt tilgængelig standardsoftware, uanset om det er mikrokode, firmware, operativsystemer eller programmer ("**software**"). "**Understøttede produkter**" er produkter omfattet af en på det tidspunkt gældende separat ordre for Dells supportservices til standardprodukter (f.eks. Dell ProSupport-tilbud). "**Tredjepartstilbud**" betyder hardware, software, produkter, services, abonnementer, løsninger eller andre tilbud, der ikke er Dell-brandede. Produkter og tredjepartstilbud kaldes samlet "**tilbud**".

Den proaktive vedligeholdelse af servicen Dell PowerCool DLC-systemer giver proaktiv onsite-vedligeholdelse to gange om året, herunder visuel inspektion, kølevæskekontrol og inspektion af lækagedetektorer for at understøtte korrekt drift af Dell PowerCoolant Distribution Unit (CDU)

Med forbehold for, at kunden opfylder sine ansvarsområder som beskrevet nedenfor, omfatter denne service:

1. **Planlagte onsite-vedligeholdelsesbesøg**

Dells teknikere udfører planlagt vedligeholdelse på hver CDU for at hjælpe med at identificere problemer og understøtte udstyrets drift. Onsite-vedligeholdelsesbesøg for CDU vil finde sted hver 6. måned, hvor det første besøg finder sted 6 måneder efter den indledende kølevæskekontrol, som udføres på implementeringstidspunktet, og vil fortsætte hver 6. måned i hele kontraktperioden, hvor den sidste planlagte vedligeholdelse finder sted 6 måneder før kontraktens udløb.

2. **Vedligeholdelseslogføring og -sparing**

Hvert onsite-vedligeholdelsesbesøg vil blive dokumenteret med detaljerede logfiler, der omfatter besøgsdatoen, den servicerede CDU og en beskrivelse af de handlinger, der er foretaget, som du kan se i din vedligeholdelseshistorik.

3. **Test og justering af kølevæske**

Dell indsamler kølevæskeprøver under vedligeholdelsesbesøg og sender dem til laboratorieanalyse. Hvis resultaterne indikerer, at kølevæsken kræver tilpasning for at opfylde ydeevnespecifikationerne, vil Dell planlægge et opfølgende onsite-besøg for at udføre de nødvendige justeringer.

Under hvert onsite-vedligeholdelsesbesøg udføres følgende aktiviteter:

1. Visuel inspektion af DLC/CDU-infrastruktur

Dell vil udføre en visuel inspektion for observerbare lækager, slitage eller andre problemer, der kan påvirke køleydeevnen.

2. Konfigurationsgennemgang

CDU'ens konfigurationsindstillinger, herunder firmwareversion, gennemses for nøjagtighed og optimal drift.

3. Kontrol af lækageregistreringssystem

Dell kontrollerer lækagedetekteringssystemet for at bekræfte, at det fungerer, og gennemgår kalibreringsindstillingerne.

4. Kontrol af CDU-filter

CDU-filterets status vil blive kontrolleret, og filteret vil blive udskiftet, hvis systemet anbefaler en filterudskiftning for at opretholde en ren kølevæskestrøm og forhindre blokeringer.

5. Prøveudtagning og test af kølevæske

Der indsamles en prøve af kølevæsken, som sendes til laboratorietest for at vurdere, om kølevæsken opfylder de krævede specifikationer.

6. Levering af vedligeholdelsesrapport

Der udarbejdes en vedligeholdelsesrapport til kunden, der indeholder de udførte vedligeholdelsesforanstaltninger, eventuelle vigtige fund og handlinger under onsite-besøg, resultaterne af kølevæsketestene og justeringer samt yderligere anbefalinger efter behov.

Indeholdte produkter

Service leveres kun for følgende produktkategorier:

- Dell PowerCool-køledistributionsenheder.

Ændringer i omfanget af services. Medmindre andet er skriftligt aftalt, forbeholder Dell sig retten til at ændre omfanget af servicen med skriftligt varsel på tres (60) dage. Bortset fra ændringer foretaget af tredjepartsleverandører i tredjepartstilbud vil kunden blive underrettet om enhver ændring i omfanget af servicen som angivet i aftalen.

Udelukkelser

Følgende aktiviteter er ikke omfattet af denne servicebeskrivelse:

- Enhver service, opgave eller aktivitet, som ikke er udtrykkeligt angivet i denne servicebeskrivelse.
- Udvikling af enhver form for intellektuel ejendom, der udelukkende og specifikt er oprettet for kunden
- Services, der kræves på grund af manglende vedligeholdelse af software og understøttede produkt(er) på et specificeret minimumsversionsniveau som angivet i det gældende referencekodedokument.
- Servicen omfatter prøvetagning af kølevæske og justeringer, men fuld gennemskylning, udskiftning og bortskaffelse af kølevæske er ikke inkluderet. Dette kan leveres via en separat service.
- Servicen omfatter ikke reparation eller udskiftning af CDU-hardware eller andre systemkomponenter. Alle påkrævede reparationer skal behandles i henhold til en separat supportaftale (f.eks. ProSupport).
- Servicen er begrænset til planlagte vedligeholdelsesbesøg. Nødreaktion eller ikke-planlagt onsite-support er ikke inkluderet og kan koste ekstra gebyrer.
- Servicen dækker ikke afhjælpning af facilitetsrelaterede problemer, herunder strøm, HVAC eller strukturelle forhold, der kan påvirke CDU- eller DLC-ydeevnen.
- Mens konfigurations- og firmwareversioner gennemgås, omfatter servicen ikke udførelse af firmware- eller softwareopdateringer. Sådanne opdateringer skal håndteres under en separat supportproces.

2 Proactive Maintenance for Dell PowerCool DLC Systems

- Selvom teknikere vil undersøge for observerbare lækager og underrette kunden om identificerede problemer, er lækageinddæmning og oprydning ikke inkluderet i servicen, og disse er kundens ansvar.
- Kun CDU'er med en aktiv ProSupport-kontrakt, og som udtrykkeligt er omfattet af denne service, er berettigede til vedligeholdelse. Ikke-berettigede enheder er udelukket.
- Teknikere vil kun få adgang til OpenManage Enterprise efter behov til CDU-vedligeholdelse. Bredere adgang til kundesystemer eller netværk er ikke inkluderet.
- Servicen inkluderer ikke slutbrugeruddannelse, operationel rådgivning eller designanbefalinger for køleanlægget.

Tilbudsspecifikke kundeansvarsområder

For at sikre en vellykket levering af servicen er kunden ansvarlig for følgende:

- **Oprethold en aktiv ProSupport-kontrakt**
Sørg for, at hver berettiget CDU, der er omfattet af denne service, har en aktiv ProSupport-servicekontrakt i hele serviceperioden.
- **Give adgang til udstyr og værktøjer**
 - Giv teknikere sikker og rettidig adgang til CDU-enhederne og den omgivende infrastruktur.
 - Sørg for adgang til **OpenManage Enterprise**-programmet, der administrerer den berettigede CDU.
 - Hav rengøringsmaterialer let tilgængelige i nærheden af CDU'en for at reagere på eventuelle vand- eller kølevæskelækager.
- **Sikkerhed og overholdelse på stedet**
 - Bekræft, at stedet overholder alle sikkerhedslove og -bestemmelser.
 - Uden omkostninger give Dell alle nødvendige sikkerhedsbriefinger og onsite-koordinering af aktiviteterne med særlig henvisning til sikkerhed, herunder relevant sikkerhedsdokumentation og/eller beskyttelsesudstyr til besøgende teknikere.
- **Koordinere planlægning**
Samarbejd med serviceteamet om at planlægge vedligeholdelses- og opfølgingsbesøg, herunder justeringer af kølevæske, hvis det er nødvendigt.
- **Understøtte prøveprocessen for kølevæske**
Gør indsamlingen af kølevæskeprøver nemmere ved at sikre adgang og yde eventuel nødvendig driftssupport under besøget.
- **Tilvejebringe nedlukningsprocedurer**
Giv veldefinerede nedlukningsprocedurer til onsite-teknikere, herunder kontaktoplysninger til eskalering i tilfælde af, at der konstateres en alvorlig aktiv lækage under vedligeholdelsen.
- **Gennemgå og handle på anvisninger i servicereporter**
Gennemgå vedligeholdelsesrapporter/logfiler og testresultater for kølevæske efter hvert besøg. Foretag eventuelle anbefalede handlinger, eller godkend opfølgende services efter behov.
- **Underrette om ændringer eller problemer**
Informer Dell om eventuelle ændringer i CDU-miljøet, driftsmæssige problemer eller hændelser, der kan påvirke serviceleverancen.
- **Oprethold kommunikationen med serviceteamet**
Udpeg et kontaktpunkt for at koordinere med serviceteamet og modtage opdateringer, rapporter og anbefalinger.

Kundens ansvarsområder

Myndighed til at tildele adgang. Kunden har indhentet tilladelse til, at både kunden og Dell kan tilgå og bruge, enten eksternt eller personligt, kundejet eller licenseret software, hardware, systemer og data, med det formål at levere servicen. Hvis kunden ikke allerede har indhentet denne tilladelse, er det kundens ansvar at skaffe denne for kundens regning, inden Dell udfører servicen.

Kundeklausul. Medmindre det er tilladt i henhold til gældende lovgivning, accepterer du som kunde, at du ikke uden Dells forudgående skriftlige samtykke og i en periode på to år fra den dato, der er angivet på din ordreformular, direkte eller indirekte vil ansætte Dell-personale, som du er kommet i kontakt med i forbindelse med Dells udførelse af servicen; dog forudsat at generelle annoncer og andre lignende brede former for opfordringer ikke udgør direkte eller indirekte opfordringer i henhold til denne aftale. Du har tilladelse til at ansætte enhver person, der er blevet opsagt eller har opsagt sin ansættelse hos Dell, inden ansættelsesforhandlingerne med dig er påbegyndt.

Samarbejde med kunden. Kunden accepterer, at uden et villigt og tilstrækkeligt samarbejde kan Dell ikke udføre disse services, eller hvis de udføres, kan disse services være væsentligt ændrede eller forsinkede. Kunden skal straks yde Dell alt det samarbejde, der med rimelighed kræves, for at Dell kan udføre servicen, herunder, men ikke begrænset til, at der leveres alle nødvendige og nøjagtige oplysninger og dokumentation. Dell er ikke ansvarlig for, og kunden er ikke berettiget til refusion som følge af, forsinkelser og/eller manglende udførelse af servicen, der opstår som følge af kundens manglende rettidige samarbejde.

Onsite forpligtelser. Hvor servicen kræver udførelse på stedet, skal kunden uden omkostninger for Dell sørge for gratis og sikker adgang til kundens faciliteter, herunder arbejdsområde, elektricitet, sikkerhedsudstyr (hvis relevant) og en telefonlinje. Der skal også være en skærm, mus og tastatur til rådighed, hvis et system ikke allerede indeholder disse elementer.

Udstyrets parathed. Kunden vil være ansvarlig for flytning af udstyr fra modtageområderne på deres anlæg til installationsstedet, inden Dell påtager sig ansvaret for udpakning og installation af udstyr. Hvor servicen kræver installation af kundens udstyr, skal kunden levere passende ressourcer og værktøjer (uden omkostninger for Dell) og rådføre sig med Dell for at få vejledning om installations- og kabelprocesser.

Vedligeholdelse af software og servicerede versioner. Kunden skal vedligeholde software og understøttede produkter i henhold til Dells specificerede minimumsversionsniveauer, som er angivet på: <https://www.dell.com/support/kbdoc/en-us/000205512/target-revisions-and-runtime>; eller hvis dit produkt ikke er identificeret på ovenstående link på denne placering: <https://www.dell.com/support>, alt efter hvad der er relevant, i "**Referencekodedokumentet**". Hvis du ikke kan identificere dine produkter på et af linkene, skal du kontakte din Dell-repræsentant for at få yderligere oplysninger. Kunden skal også sikre installation af minimumsniveauer for software- eller firmwareversioner på reservedele, fejlrettelser, softwareopdateringer eller efterfølgende versioner som anvist af Dell for at holde de understøttede produkter berettiget til servicen.

Datasikkerhedskopi. Kunden skal sikkerhedskopiøre alle data på alle berørte systemer, før servicen udføres. Hvis kunden kræver løbende brug af berørte systemer i løbet af servicens udførelsesperiode, og Dell accepterer en sådan løbende brug, skal kunden regelmæssigt (mindst dagligt) sikkerhedskopiøre dataene på sådanne systemer som en sikkerhedsforanstaltning mod mulige fejl, ændringer eller tab. Dell vil ikke (i) være ansvarlig for genoprettelse, gendannelse og/eller geninstallation af data, der er gået tabt eller beskadiget i forbindelse med servicen (herunder gennem handlinger eller udeladelser fra Dell og dets tredjepartsserviceudbydere); eller (ii) være ansvarlig for skader, der måtte opstå som følge af tab eller beskadigelse af data, uanset hvordan de opstår, og herunder, men ikke begrænset til, tab af brug, forudsat at Dell har et ansvar for datatab, der ikke kan begrænses i henhold til gældende lovgivning, vil Dells ansvar være begrænset til omkostningerne ved kommercielt rimelige og sædvanlige bestræbelser på at gendanne de tabte data fra kundens senest tilgængelige sikkerhedskopi.

Tredjepartsgarantier. Denne service kan indebære, at Dell skal have adgang til hardware eller software, der ikke er fremstillet eller solgt af Dell. Nogle tredjepartsproducenters garantier bortfalder muligvis, hvis Dell eller en anden part end producenten udfører arbejde på sådan hardware eller software. Kunden skal sikre, at Dells udførelse af servicen ikke vil påvirke sådanne garantier, eller hvis den gør, at resultatet vil være acceptabelt for kunden. Dell er ikke ansvarlig for ændringer i eller tilsidesættelse af tredjepartsgarantier, der måtte opstå som følge af udførelsen af servicen.

Åbningstider. Underlagt lokal lovgivning vedrørende ugentlig arbejdstid, med mindre andet er angivet herunder, vil servicen blive leveret fra mandag til fredag inden for Dells standardåbningstid, som er fra 08.00 til 18.00 kundens lokaltid:

Kundelokation	Dells standardåbningstid
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Jomfruøerne, resten af det engelsktalende Caribien	Mandag til fredag fra kl. 07.00 til 16.00
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danmark, El Salvador, Finland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Norge, Panama, Puerto Rico, Den Dominikanske Republik, Surinam, Sverige, Turks- og Caicosøerne	Mandag til fredag fra kl. 08.00 til 17.00
Australien, Bermuda, Kina, Haiti, Japan, de Nederlandske Antiller, New Zealand, Singapore, Thailand	Mandag til fredag fra kl. 09.00 til 17.00
Argentina, Brasilien, Ecuador, Frankrig, Indien, Indonesien, Italien, Korea, Malaysia, Mexico, Paraguay, Peru, Taiwan, Uruguay	Mandag til fredag fra kl. 09.00 til 18.00
Bolivia, Chile	Mandag til fredag fra kl. 09.00 til 19.00
Mellemøsten	Søndag til torsdag fra kl. 08.00 til 18.00
Hongkong	Mandag til fredag fra kl. 09.00 til 17.30

Ingen serviceaktiviteter vil finde sted uden for normal åbningstid eller under lokale helligdage, medmindre andet er aftalt skriftligt på forhånd.

Gældende vilkår

Denne servicebeskrivelse er mellem kunden og Dell. Denne servicebeskrivelse er underlagt: (a) separat skriftlig aftale mellem kunden eller kundens tilknyttede selskab og Dell eller en Dell-tilknyttet virksomhed i det omfang, det udtrykkeligt gælder for servicen; eller (b) i mangel af en sådan aftale og afhængigt af kundens placering, Dells kommercielle salgsvilkår eller en sådan anden aftale, som hver især er nævnt i tabellen nedenfor; alt efter hvad der er relevant: **"Aftalen"**. Tabellen nedenfor viser de placeringsspecifikke weblinks, hvor din aftale kan findes. Parterne erkender, at de har læst og accepterer at være bundet af sådanne onlinevilkår. Denne servicebeskrivelse er en "servicespecifikation" i henhold til Dells kommercielle salgsvilkår.

Kundelokation	Vilkår og betingelser, som gælder for dit køb af denne service	
	Kunder, som køber servicen direkte	Kunder, som køber servicen gennem en autoriseret forhandler
USA	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canada	Dell.ca/terms (Engelsk) Dell.ca/conditions (Fransk-canadisk)	Dell.ca/terms (Engelsk) Dell.ca/conditions (Fransk-canadisk)
Latinamerika og Caribien	Lokalt Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/servicesdescriptions .*	Servicebeskrivelser og/eller andre af Dells servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, udgør ikke en aftale mellem dig og Dell og har udelukkende til formål at beskrive den service, du har bestilt hos sælgeren, dine forpligtelser som modtager af servicen og de undtagelser og begrænsninger, der gælder for servicen. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dell i forbindelse med servicen. I denne sammenhæng vil henvisninger i denne servicebeskrivelse og/eller et andet Dell-servicedokument (i) til "kunden" blive fortolket som en henvisning til dig, og (ii) til Dell vil udelukkende betyde, at Dell fungerer som din sælgers serviceudbyder. For at undgå tvivl gælder eventuelle betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i deres natur udelukkende kan anvendes direkte mellem en køber og en sælger, ikke og aftales særskilt mellem dig og din sælger.
Asien, Stillehavsområdet, Japan, Kina	Lokalt Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/servicesdescriptions .*	
Europa, Mellemøsten og Afrika	Lokalt Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/servicesdescriptions .* 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	

* Kunder kan få adgang til deres lokale dell.com-website automatisk ved hjælp af en enhed inden for deres placering eller ved at vælge deres land fra landevalgsværktøjet på dell.com.

Yderligere vilkår og betingelser

Ændringer i servicebeskrivelsen. Kunden accepterer, at ved fornyelse, ændring, udvidelse eller fortsat modtagelse af denne service, ud over den oprindelige periode, vil denne service blive underlagt den servicebeskrivelse, som er gældende på det pågældende tidspunkt, og som er tilgængelig på Dell.com/servicedescriptions.

Fortrolighed. Dell behandler alle personlige oplysninger indsamlet via servicen i overensstemmelse med Dells privatlivspolitik for den gældende jurisdiktion, som alle er tilgængelige på <http://www.dell.com/localprivacy> og som alle er inkorporeret som reference.

Prioritetsrækkefølge. Medmindre andet er angivet i en separat skriftlig aftale, der regulerer servicen, har dokumenterne forrang i følgende rækkefølge, hvis der er en konflikt mellem vilkårene i et af de dokumenter, der udgør aftalen: (i) denne servicebeskrivelse; (ii) aftalen; (iii) ordreformularen.

Bindende ordre. Når du afgiver din ordre på servicen, modtager levering af servicen, bruger servicen eller tilhørende software eller klikker på/markerer knappen eller feltet "Jeg accepterer" eller lignende på Dell.com-webstedet i forbindelse med dit køb eller i en online bestillingsproces hos Dell, accepterer du at være bundet af denne servicebeskrivelse og aftalen. 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 denne juridiske enhed. Udover at modtage denne servicebeskrivelse kan kunder i visse lande også blive bedt om at underskrive en ordreformular.

Serviceperiode. Denne servicebeskrivelse begynder på den dato, som er anført på ordreformularen og fortsætter i hele løbetiden ("**løbetid**"), som angivet på ordreformularen. Hvor det er relevant, er antallet af systemer, licenser, installationer, implementeringer, administrerede slutpunkter eller slutbrugere, hvortil kunden har købt en eller flere enheder af servicen, raten eller prisen og den relevante løbetid for hver serviceenhed angivet på kundens ordreformular. Medmindre andet er skriftligt aftalt mellem Dell og kunden, er serviceenheder, der købes under denne servicebeskrivelse, kun til kundens egen interne brug og må ikke anvendes til videresalg eller i forbindelse med et servicebureau.

Omlægning af plan. Når servicen er blevet planlagt, skal enhver ændring af planen ske mindst otte kalenderdage forud for den planlagte dato. Hvis kunden omlægger planen for servicen inden for syv 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.

Betaling for tilbud, der købes med servicen. Betaling for tilbud vil under ingen omstændigheder være betinget af udførelse eller levering af servicen, selv hvis den købes sammen med sådanne tilbud.

Forretningsmæssigt rimelige begrænsninger for servicens omfang. Dell kan nægte at levere servicen, hvis levering af servicen efter Dells rimelige opfattelse skaber en urimelig risiko for Dell, herunder dets tjenesteudbydere og/eller deres respektive personale, eller hvis en anmodet service ligger uden for servicens omfang. Dell er ikke ansvarlig for nogen fejl eller forsinkelse i ydelsen som følge af omstændigheder, der ligger udenfor Dells kontrol, herunder kundens manglende overholdelse af sine forpligtelser i henhold til denne servicebeskrivelse. Dell forbeholder sig ret til at afvise en kundes anmodninger om udskiftning af defekte komponenter, hvis sådanne anmodninger i væsentlig grad overskrider standardfejlratene for den pågældende komponent og det tilsvarende udstyr, (hvis fejlrat overvåges konstant af Dell). Hvis Dell har ret til at nægte at levere servicen, herunder at levere udskiftningskomponenter, som angivet i dette afsnit, kan Dell også annullere ordreformularen for servicen i overensstemmelse med afsnittet "Annullering" nedenfor.

Tilvalgte services. Tilvalgte services (herunder point-of-need-support, installation, konsulentbistand, administreret professionel support eller uddannelse) kan muligvis købes af Dell og varierer efter kundens placering. Tilvalgte services kræver muligvis en separat ordre og/eller aftale med Dell. I mangel af en sådan aftale leveres de tilvalgte services, der er angivet i ordreformularen, i henhold til denne servicebeskrivelse.

Brug af tredjepartsserviceudbydere. Dell kan udlicitere servicen og/eller tildele denne servicebeskrivelse til kvalificerede tredjepartsserviceudbydere, der vil udføre servicen på Dells vegne.

Opsigelse. Dell kan til enhver tid i løbet af perioden annullere ordreformular og servicen af følgende årsager: (i) kunden undlader at betale den samlede pris for servicen i overensstemmelse med aftalen; (ii) kunden opfører sig krænkende, truende eller nægter at samarbejde med Dells serviceanalytiker eller tekniker på stedet; (iii) kunden undlader at overholde vilkårene og betingelserne i denne servicebeskrivelse og aftalen; eller (iv) som tilladt i afsnittet "Forretningsmæssigt rimelige begrænsninger for servicens omfang" ovenfor. Hvis Dell annullerer servicen, sender Dell kunden en skriftlig meddelelse om annulleringen til den adresse, der er angivet på Dells faktura. Varslet vil omfatte annulleringens årsag og ikrafttrædelsesdato, der ikke vil være mindre end ti (10) dage fra den dato, hvor Dell sender varslet om annullering til kunden, medmindre lokal lovgivning kræver andre forholdsregler ved annullering, der ikke kan fraviges efter aftale. Hvis Dell annullerer servicen i henhold til dette afsnit, er kunden ikke berettiget til at få refunderet gebyrer, der er indbetalt til, eller er forfaldne hos Dell.

Geografiske begrænsninger og flytning. Dell er ikke forpligtet til at levere servicen i forbindelse med understøttede produkter uden for Dell-serviceområdet, hvilket omfatter en placering inden for: (i) et hundrede (100) kilometers køreafstand eller et hundrede tres (160) kilometers køreafstand af en Dell-serviceplacering, og (ii) det samme land som Dell-serviceplaceringen. Med mindre andet i denne servicebeskrivelse eller aftalen er aftalt, er onsite-service til EMEA-kunder tilgængelig op til et hundrede (100) kilometers køreafstand eller et hundrede tres (160) kilometers køreafstand fra den nærmeste Dell-logistikadresse (PUDO eller afhentnings-/afleveringsadresse). Kontakt din Dell-repræsentant for at få yderligere oplysninger om tilgængelighed af onsite-service i EMEA før køb. Servicen er ikke tilgængelig overalt. Hvis dit understøttede produkt ikke er geografisk placeret på det sted, som er anført i Dells servicefortegnelse for dit understøttede produkt, eller hvis konfigurationsdetaljer er blevet ændret og ikke meddelt til Dell, skal Dell først genkvalificere dit understøttede produkt, før det er berettiget til den supportservice, som du købte, og før den gældende svartid for det understøttede produkt kan genindføres. Servicemulighederne, herunder serviceniveauer, åbningstider for teknisk support og onsite-responstider, varierer afhængigt af geografi og konfiguration, og visse løsninger er muligvis ikke tilgængelige for køb på kundens placering. Kontakt din Dell-repræsentant for at få disse oplysninger. Dells forpligtelse til at levere servicen til flyttede understøttede produkter er afhængig af forskellige faktorer, herunder, men ikke begrænset til, lokal tilgængelighed af servicen, ekstra gebyrer og inspektion og gencertificering af de flyttede understøttede produkter til Dells gældende rådgivningstakster for tid og materialer. Medmindre andet er gensidigt aftalt, skal kunden, i tilfælde af at servicedele sendes direkte til kunden, kunne acceptere forsendelsen på placeringen for de relevante understøttede produkter. Dell er ikke ansvarlig for forsinkelser som følge af kundens manglende eller afvisning af at acceptere levering af sendte dele.

Overdragelse af service – kun udstyr. I dette afsnit omfatter udstyr software, der er forudinstalleret og licenseret til brug udelukkende på det udstyr, som det oprindeligt blev leveret på. Med forbehold af de begrænsninger, der er angivet i denne servicebeskrivelse og aftalen, og i det omfang servicen er specifik for identificerede enheder af Dell-udstyr, kan kunden overføre servicen til en tredjepart, der køber kundens samlede udstyrsenhed(er) inden udløbet af den daværende serviceperiode, forudsat at kunden er den oprindelige køber af sådant udstyr og servicen, eller at kunden har købt sådant udstyr og servicen fra den oprindelige ejer (eller en tidligere modtager) og har overholdt alle de overførselsprocedurer, der er tilgængelige på <https://www.dell.com/support> og kravene i aftalen, herunder Dells slutbrugerlicensaftale. Der kan opkræves et overførselsgebyr. Bemærk: Hvis kunden eller den person, som kunden har overdraget sine rettigheder til, flytter sådant udstyr til en geografisk placering, hvor servicen 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 yderligere gebyrer for at opretholde samme kategori af supportdækning på den nye placering. Hvis kunden eller den person, som kunden har overdraget sine rettigheder til, vælger ikke at betale yderligere gebyrer, kan Dell efter eget skøn ændre servicen til en anden kategori af Dell-servicen, der er tilgængelig på den nye placering. Kunden vil ikke være berettiget til refusion i tilfælde af, at servicen på den nye placering er prissat lavere end den oprindeligt bestilte service.

© 2025 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.