



## Tjenestebeskrivelse

### Abonnementer på Dell AIOps Incident Management Support Services

#### Introduksjon

Dell Technologies Services har gleden av å tilby Dell AIOps Incident Management («hendelseshåndtering») i henhold til denne tjenestebeskrivelsen («tjenestebeskrivelse»). Ditt tilbud, bestillingsskjema eller annen avtalt form for faktura eller bestillingsbekreftelse (som aktuelt, "bestillingsskjemaet") inkluderer navnet på tjenesten(e) og tilgjengelige tjenestealternativer som du har kjøpt. For hjelp utover dette, eller for å be om en kopi av din(e) servicekontrakt(er), kontakter du teknisk støtte eller kundekontakten din.

#### Tjenesteomfang

Omfanget av denne tjenestebeskrivelsen beskriver vedlikeholds- og støttetjenestene («støttetjenester») og mål for servicenivået («servicenivåer» eller «SLO-er») for programvare for hendelseshåndtering for virksomheter/lokal programvare (inkludert forekomster av hendelseshåndtering for virksomheter/lokal programvare som driftes av Dell på kundens vegne i henhold til en kundeordre for vertstjenester for hendelseshåndtering) og skytjenesten for hendelseshåndtering (samlet kalt «tilbud innen hendelseshåndtering»). Det gis støtte for hendelseshåndtering når den kjøpes sammen med tilbud innen hendelseshåndtering.

- Egenskapene for disse tjenestene omfatter:
- Feilsøking, identifisering, isolering og utbedring av problemer.

#### Materiale

Standard støttetjeneste er det grunnleggende abonnementsnivået knyttet til tilbud innen hendelseshåndtering på kjøpstidspunktet. Det finnes imidlertid alternativer for å oppgradere til en utvidet SLO med abonnementer på enten Utvidede eller Premium kundestøttetjenester. Abonnementer på støttetjenester kjøpes på utsalgsstedet.

#### OVERSIKT OVER FUNKSJONER

| Programfunksjon         | Standard | Forbedret | Premium |
|-------------------------|----------|-----------|---------|
| Portal for støtte       | ✓        | ✓         | ✓       |
| Opprett og spor ulykker | ✓        | ✓         | ✓       |

|                                                                                                        |                                                                                                      |                                                                       |                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Spor status for rapporterte feil og forespørsler om forbedring                                         | ✓                                                                                                    | ✓                                                                     | ✓                                                                                            |
| Forbedrede SLO-er (mål for servicenivå, se tabellen nedenfor) med døgkontinuerlig støtte i hele verden | X<br>Alvorlighetsgrad 1-problemer hele døgnet, 7 dager i uken<br>Alle andre problemer i åpningstider | ✓<br>Alle problemer med alvorlighetsgrad, hele døgnet, 7 dager i uken | ✓<br>Alle problemer med alvorlighetsgrad, hele døgnet, 7 dager i uken                        |
| Støtte for ikke-produksjonsmiljøer                                                                     | X<br>Alvorlighetsgrad 1-problemer er bare tillatt for produksjon                                     | X<br>Alvorlighetsgrad 1-problemer er bare tillatt for produksjon      | ✓<br>Problemer med alvorlighetsgrad 1 og alvorlighetsgrad 2 er tillatt for produksjon og UAT |

## SERVICENIVÅER

Dell Technologies iverksetter kommersielt forsvarlige tiltak for å oppfylle følgende mål for servicenivå:

| Bekreftelse og innledende svartider | Standard                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Forbedret                                 | Premium                                   |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Alvorlighetsgrad 1 (SEV 1)          | Forekomsten er nede eller utilgjengelig for alle brukere <ul style="list-style-type: none"> <li>Kan ikke åpnes eller logges på</li> <li>Krasjer når den startes på nytt</li> <li>Behandler ikke varsler eller situasjonsdata, eller innkommende data er ødelagt eller tapt</li> </ul>                                                                                                                                                                                                     |                                           |                                           |
| Bekreftelse og innledende svartid   | 30 minutter (hele døgnet, 7 dager i uken)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 15 minutter (hele døgnet, 7 dager i uken) | 15 minutter (hele døgnet, 7 dager i uken) |
| Oppløsning                          | 4 timer (hele døgnet, 7 dager i uken)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 4 timer (hele døgnet, 7 dager i uken)     | 4 timer (hele døgnet, 7 dager i uken)     |
| Alvorlighetsgrad 2 (SEV 2)          | Hovedfunksjonalitet påvirket, betydelig redusert ytelse <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilbud innen hendelseshåndtering er operativ, men ytelsen er sterkt redusert, det gir stor innvirkning på bruken</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                |                                           |                                           |
| Bekreftelse og innledende svartid   | 4 timer (innenfor åpningstiden)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2 timer (hele døgnet, 7 dager i uken)     | 1 timer (hele døgnet, 7 dager i uken)     |
| Oppløsning                          | 24 timer (innenfor åpningstiden)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 18 timer (hele døgnet, 7 dager i uken)    | 16 timer (hele døgnet, 7 dager i uken)    |
| Alvorlighetsgrad 3 (SEV 3)          | Tilbud innen hendelseshåndtering er operativt med moderat innvirkning på bruken <ul style="list-style-type: none"> <li>En ikke-kritisk funksjonsfeil, beskrevet som periodisk eller som ikke kan reproduseres konsekvent, og som fører til middels til lav innvirkning på bruken av tilbud innen hendelseshåndtering</li> <li>Tilbud innen hendelseshåndtering er operativt, men visse funksjoner er defekte, det fører til moderat til nominell negativ innvirkning på bruken</li> </ul> |                                           |                                           |
| Bekreftelse og innledende svartid   | 24 timer (innenfor åpningstiden)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 18 timer (hele døgnet, 7 dager i uken)    | 12 timer (hele døgnet, 7 dager i uken)    |
| Oppløsning                          | Det jobbes til det er løst                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Det jobbes til det er løst                | Det jobbes til det er løst                |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                        |                                        |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|
| Alvorlighetsgrad 4 (SEV 4)        | Forespørsel eller spørsmål uten påvirkning på systemet <ul style="list-style-type: none"> <li>• En forespørsel om forbedring eller spørsmål</li> <li>• Ingen direkte påvirkning på systemet når det gjelder bruken av produktet eller den vertsbaserte tjenesten</li> </ul> |                                        |                                        |
| Bekreftelse og innledende svartid | 48 timer (innenfor åpningstiden)                                                                                                                                                                                                                                            | 36 timer (hele døgnet, 7 dager i uken) | 24 timer (hele døgnet, 7 dager i uken) |
| Oppløsning                        | Det jobbes til det er løst                                                                                                                                                                                                                                                  | Det jobbes til det er løst             | Det jobbes til det er løst             |

\* En løsning kan være en reparasjon, en midlertidig løsning eller en annen løsning som Dell Technologies anser som rimelig, som beskrevet i delen «Løsning og avslutning av problemer» nedenfor.

\* Tilbud innen hendelseshåndtering, unntatt skytjenester for hendelseshåndtering (dvs. lokale og vertsbaserte distribusjoner for virksomheter), som kunden er ansvarlig for, samt løsningstidene, avhenger av at kunden implementerer alle oppdateringer (inkludert sikkerhetsoppdateringer) og gjør endringer i det tekniske miljøet etter behov for å bruke oppdateringen.

\* Målene for tjenestenivået avhenger av at kunden gir direkte tilgang til miljøet og systemene som undersøkes.

Denne tjenestebeskrivelsen gir ikke kunden noen garantier ut over garantiene som finnes i hovedtjenesteavtalen eller avtalen, som definert nedenfor, når det er aktuelt.

## Unntak

**Unntak fra standard støtte.** Støttetjenester leveres for tilbud innen hendelsesadministrasjon som kjører uendret, konfigureres i samsvar med og kjører på maskinvare, programvare, database og operativsystemer som er beskrevet i dokumentasjonen for hendelsesadministrasjon som fulgte med tilbudet innen hendelseshåndtering, og med et uendret databaseskjema.

Støttetjenester leveres ikke for:

- Modifikasjoner eller uautorisert konfigurasjon av tilbud innen hendelseshåndtering.
- Administrasjon og støtte for driftsplattform, for eksempel installasjon eller maskinvarediagnostikk eller operativsystemprogramvare for enheter som personlige datamaskiner, databasedatamaskiner, osv. som opererer i forbindelse med tilbud innen hendelseshåndtering.
- Problemer som skyldes maskinvare, programvare og operativsystemer som ikke leveres av Dell Technologies.
- Tredjepartsprogramvare og all tilpasset programvare som er utviklet av kunden eller en tredjepart (inkludert programvare som er utviklet på grunnlag av testprogramvare for kunder utviklet av Dell Technologies, eller som bruker eller henviser til Dell Technologies Toolkits og API-er).
- Lokale nettverk og WAN, inkludert ruter- og fjerntilgangskoblinger og annen nettverkstilkobling, administrasjonssystemer for nettverkselementer og tilhørende fastvare, eller
- Administrasjon og støtte for databaser relatert til databaseinstallasjon, oppdateringer og sikkerhetskopiering/gjenoppretting av data (for tilbud innen hendelseshåndtering implementert i kundens lokaler).

## Definisjoner

Med «Reparer» menes en endring av eksisterende funksjonalitet i tilbud innen hendelseshåndtering for å rette opp en kjent feil eller løse problemer.

«Problem» betyr en feil, et spørsmål eller en hendelse som påvirker den primære brukervennligheten eller materialfunksjonaliteten til tilbud innen hendelseshåndtering.

«Oppdatering» betyr en påfølgende utgivelse av tilbud innen hendelseshåndtering som Dell Technologies vanligvis gjør tilgjengelig for kunder med kundestøtte uten ekstra lisens- eller abonnementsavgift.

«Midlertidig løsning» betyr en endring i prosedyrene som følges for å unngå feil som kan gjenskapes eller andre problemer, uten at kundens bruk av tilbud innen hendelseshåndtering svekkes betydelig.

## Endringer i kundestøtte

Kunden er underlagt gjeldende vilkår for tjenesten og samtykker til at Dell Technologies forbeholder seg retten til å endre kundestøtten og tjenestene når som helst med tretti (30) dagers varsel til kunden, forutsatt at Dell Technologies ikke vesentlig reduserer tjenestenivåene som er angitt i denne tjenestebeskrivelsen. Et slikt varsel kan sendes via e-post eller ved å publisere de reviderte vilkårene på Dell Technologies-nettstedet.

### Tilbudsspesifikt kundeansvar

**Kundens ansvar.** Kunden samtykker i å samarbeide med Dell Technologies, inkludert implementering av oppdateringer samt å gi Dell Technologies rettidig tilgang til systemer, data, informasjon og personell. Kunden er innforstått med at Dell Technologies er avhengig av kundens rettidige innsats, beslutninger og godkjenninger for å kunne levere støttetjenester på en effektivt måte.

**Dedikert kontakt.** Kunden må utnevne en primærkontakt, og minst én reservekontakt i tilfelle primærkontaktens fravær, som fungerer som hovedkontakt mellom kunden og Dell Technologies-kundestøtten («dedikert kontakt»). Den dedikerte kontakten må ha kunnskap om tilbud innen hendelseshåndtering (inkludert grunnleggende produktopplæring) og kundens miljø for å kunne feilsøke og løse problemer, samt ha en grunnleggende forståelse av hvert enkelt problem for å hjelpe Dell Technologies med å diagnostisere, sortere og løse det. Kommunikasjonen mellom Dell Technologies og kunden kan skje via e-post, Dell Technologies' portal for støtte, telefon-, lyd-, video- eller skjermdelingsopptak, og vil bli fanget opp og sporet via støttesaker for problemet.

**Støtteforespørsler og rapporteringsproblemer.** Kunden skal registrere støtteforespørsler og rapportere problemer til Dell Technologies.

Når kunden rapporterer et problem, skal kunden beskrive feilen eller hendelsen, alvorlighetsgraden skal identifiseres basert på kundens første evaluering, og følgende skal oppgis:

- Informasjon om symptomet/symptomene på problemet.
- Trinn for å gjenskepe problemet.
- Gjeldende logger eller diagnostikk, og
- Opplyse om eventuelle nylige endringer i konfigurasjoner, bruk, underliggende driftsplattform, miljø og/eller data som er relevante for tilbudet innen hendelseshåndtering som kan ha forårsaket eller bidratt til problemet.

Når et problem rapporteres, skal Dell Technologies starte arbeidet med å finne løsningen på problemet, inkludert: (i) et svar om registrert sak til kunden med problemets alvorlighetsgrad basert på Dell EMCs første evaluering, (ii) rimelige oppdateringer når det gjelder status og estimert tid til problemet er løst og (iii) endelig løsning på problemet innenfor tidsrammene som vises i diagrammet som er angitt ovenfor, regnet fra det tidspunktet en sak med dokumentasjon av problemet er opprettet i støtteportalen. Alvorlighetsgraden vurderes og fastsettes på grunnlag av den mulige risikoen for eller virkningen et problem har på kundens forretningsdrift. Alle varsler, eskaleringer og standarder for å svare på problemer er angitt etter alvorlighetsgrad. Bare ett problem kan rapporteres per sak, og hvis det oppdages et ytterligere problemer under sortering og diagnose, skal kunden sende en ny sak for dette tilleggspøblemet.

**Tilgang.** Lokalt: Støttetjenester for tilbud innen hendelseshåndtering som implementeres lokalt hos kunden, leveres eksternt til den dedikerte kontakten, som er ansvarlig for alle operasjoner på kundens systemer. Vertsbaserte tjenester: Dell Technologies får tilgang til de vertsbaserte tjenestene og systemene direkte, inkludert pålogging via brukergrensesnittet.

**Diagnose og respons på problemet.** Dell Technologies samarbeider med de dedikerte kontaktene for å analysere, diagnostisere og dokumentere et problem, og gjenskepe det der det er aktuelt.

Dedikert kontakt hos kunden skal gjøre følgende:

- Leverer all logg, diagnostikk, konfigurasjon og relaterte filer og innstillinger som kreves for analyse.
- Gi Dell Technologies tillatelse til å se og registrere driften av tilbud innen hendelseshåndtering hvis det er nødvendig for å forstå eller kommunisere hva problemet er og fremgangsmåter for å diagnostisere og/eller utbedre det.
- Utføre tester forespurt av Dell Technologies.

- Fortsette å kommunisere og samarbeide med Dell Technologies i forbindelse med løpende informasjonsinnhenting, undersøkelser og analyser av problemet.
- Hvis det er nødvendig å vente på at periodiske problemer, som ikke kan gjenskapes, oppstår på nytt med ekstra logging aktivert, må tilbudet innen hendelseshåndtering overvåkes og rapport sendes til Dell Technologies når problemet oppstår igjen, samt gi resultater.
- Gi rask tilgang til kundens ressurser og miljø, som for eksempel, men ikke begrenset til, database-, nettverks-, sikkerhets- og operativsystemadministratorer som er ansvarlige for systemer som kjører et tilbud innen hendelseshåndtering.
- For problemer med alvorlighetsgrad 1 må du oppgi, eller utnevne, kompetente ansatte som er tilgjengelige hele døgnet, hele uken for å jobbe med Dell Technologies-kundestøtten hele døgnet, hele uken.
- Teste og validere feilrettinger i UAT før installasjon i kundens produksjonsmiljø, og
- Validere feilrettingen i produksjon så snart som mulig etter installasjon av feilrettingen og varsle Dell Technologies.

**Løsning og avslutning av problemer.** Et problem regnes som løst og kundestøtteteamet lukker saken basert på, men ikke begrenset til følgende:

- En feilretting eller midlertidig løsning gjøres tilgjengelig for kunden.
- En avtalt løsning vil bli gjort tilgjengelig i en fremtidig oppdatering.
- Støttetjenester er ikke mulig på grunn av mangel på egnet diagnostisk informasjon, f.eks. problemet kan ikke gjenskapes etter ønske.
- Støtteteamet registrerer en forespørsel om forbedring hos produktadministrasjonen for hendelseshåndtering.
- Alle spørsmål om et problem har blitt besvart.
- Manglende svar fra kunden, eller
- Hvis en midlertidig løsning og/eller feilretting ikke er mulig i situasjoner der den underliggende årsaken ikke kan fastslås, iverksetter Dell Technologies kommersielt rimelige tiltak for å fortsette å overvåke og løse problemet.

## Vilkår og betingelser for tjenester

Denne tjenestebeskrivelsen inngås mellom deg som kunde («deg» eller «kunden») og den rettslige enheten som er identifisert på bestillingsskjemaet ditt for kjøp av denne tjenesten («juridisk enhet Dell»). Denne tjenesten leveres i henhold til, og styres av, kundens separate signerte avtale med den juridiske Dell-enheten som uttrykkelig autoriserer salget av denne tjenesten. Dersom det ikke finnes en slik avtale som eksplisitt godkjenner denne tjenesten, avhengig av hvor kunden befinner seg, er tjenesten som leveres, underlagt Dells kommersielle salgsvilkår eller avtalen det henvises til i tabellen nedenfor (det som gjelder "avtalen"). Se tabellen nedenfor, som viser nettadressen for kundens beliggenhet, der du kan finne avtalen. Partene bekrefter at de har lest og godtar å være bundet av vilkårene i slike online vilkår.

| Kundens beliggenhet | Vilkår og betingelser som gjelder for ditt kjøp av tjenestene                                                                                |                                                                                                                                              |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | Kunder som kjøper tjenester direkte                                                                                                          | Kunder som kjøper tjenester gjennom en autorisert forhandler                                                                                 |
| USA                 | <a href="https://dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>                                                                                              | <a href="https://dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>                                                                                              |
| Canada              | <a href="https://dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (engelsk)<br><a href="https://dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (fransk-kanadisk) | <a href="https://dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (engelsk)<br><a href="https://dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (fransk-kanadisk) |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Latin-Amerika og Karibia     | Lokale versjoner av <a href="https://dell.com">Dell.com</a> eller <a href="https://dell.com/service-descriptions">Dell.com/service-descriptions</a> .*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Tjenestebeskrivelser og andre dokumenter om rettssubjektet Dells sine tjenester som du kan få fra selgeren, utgjør ikke noen avtale mellom deg og rettssubjektet Dell, men skal kun beskrive innholdet i tjenesten du kjøper fra selgeren, dine forpliktelser som mottaker av tjenesten, og grensene og begrensningene for en slik tjeneste. Som en konsekvens av dette vil alle henvisninger til "kunde" i denne tjenestebeskrivelsen og i alle andre tjenstedokumenter fra rettssubjektet Dell, forstås som en henvisning til deg, mens alle henvisninger til rettssubjektet Dell skal kun forstås som en henvisning til rettssubjektet Dell som tjenesteleverandør som leverer tjenesten på vegne av selgeren. Du vil ikke ha et direkte kontraktsmessig forhold til rettssubjektet Dell med hensyn til tjenesten som er beskrevet her. For å unngå tvil presiseres det at alle betalingsvilkår eller andre kontraktsmessige vilkår som av natur bare er relevante mellom en kjøper og en selger direkte, ikke gjelder for deg og vil være som avtalt mellom deg og selgeren. |
| Asia-Stillehavsområdet-Japan | Lokale versjoner av <a href="https://dell.com">Dell.com</a> eller <a href="https://dell.com/service-descriptions">Dell.com/service-descriptions</a> .*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Tjenestebeskrivelser og andre dokumenter om rettssubjektet Dells sine tjenester som du kan få fra selgeren, utgjør ikke noen avtale mellom deg og rettssubjektet Dell, men skal kun beskrive innholdet i tjenesten du kjøper fra selgeren, dine forpliktelser som mottaker av tjenesten, og grensene og begrensningene for en slik tjeneste. Som en konsekvens av dette vil alle henvisninger til "kunde" i denne tjenestebeskrivelsen og i alle andre tjenstedokumenter fra rettssubjektet Dell, forstås som en henvisning til deg, mens alle henvisninger til rettssubjektet Dell skal kun forstås som en henvisning til rettssubjektet Dell som tjenesteleverandør som leverer tjenesten på vegne av selgeren. Du vil ikke ha et direkte kontraktsmessig forhold til rettssubjektet Dell med hensyn til tjenesten som er beskrevet her. For å unngå tvil presiseres det at alle betalingsvilkår eller andre kontraktsmessige vilkår som av natur bare er relevante mellom en kjøper og en selger direkte, ikke gjelder for deg og vil være som avtalt mellom deg og selgeren. |
| Europa, Midtøsten og Afrika  | Lokale versjoner av <a href="https://dell.com">Dell.com</a> eller <a href="https://dell.com/service-descriptions">Dell.com/service-descriptions</a> .*<br><br>I tillegg kan kunder som befinner seg i Frankrike, Tyskland og Storbritannia velge aktuell nettadresse nedenfor:<br><br>Frankrike: <a href="https://dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a><br><br>Tyskland: <a href="https://dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a><br><br>Storbritannia: <a href="https://dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a> | Tjenestebeskrivelser og andre dokumenter om rettssubjektet Dells sine tjenester som du kan få fra selgeren, utgjør ikke noen avtale mellom deg og rettssubjektet Dell, men skal kun beskrive innholdet i tjenesten du kjøper fra selgeren, dine forpliktelser som mottaker av tjenesten, og grensene og begrensningene for en slik tjeneste. Som en konsekvens av dette vil alle henvisninger til "kunde" i denne tjenestebeskrivelsen og i alle andre tjenstedokumenter fra rettssubjektet Dell, forstås som en henvisning til deg, mens alle henvisninger til rettssubjektet Dell skal kun forstås som en henvisning til rettssubjektet Dell som tjenesteleverandør som leverer tjenesten på vegne av selgeren. Du vil ikke ha et direkte kontraktsmessig forhold til rettssubjektet Dell med hensyn til tjenesten som er beskrevet her. For å unngå tvil presiseres det at alle betalingsvilkår eller andre kontraktsmessige vilkår som av natur bare er relevante mellom en kjøper og en selger direkte, ikke gjelder for deg og vil være som avtalt mellom deg og selgeren. |

\* Kunder kan gå inn på sitt lokale [Dell.com](https://dell.com)-nettsted ved å gå til [Dell.com](https://dell.com) fra en datamaskin som er koblet til Internett innenfor deres lokalitet eller ved å velge fra alternativene på Dells "Velg region/land"-nettsted på [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](https://dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

Kunden aksepterer videre at ved å fornye, endre, forlenge eller fortsette å bruke tjenesten utover den opprinnelige tjenesteperioden, er tjenesten underlagt den på det tidspunktet gjeldende tjenestebeskrivelsen som er tilgjengelig på [Dell.com/service-descriptions](https://dell.com/service-descriptions).

Personvern: Dell Technologies Services vil behandle alle personopplysninger som samles inn under denne tjenestebeskrivelsen i henhold til Dell Technologies' personvernerklæring for gjeldende jurisdiksjon, som alle er tilgjengelige på <http://www.dell.com/localprivacy> og hver av dem er herved innlemmet ved henvisning.

Hvis det er en konflikt mellom vilkårene i noen av dokumentene som utgjør denne avtalen, vil dokumentene gjelde i følgende rekkefølge: (i) denne tjenestebeskrivelsen (ii) avtalen (iii) bestillingsskjemaet. Gjeldende vilkår skal tolkes så vidt som mulig for å løse konflikten, samtidig som man skal bevare så mye av de ikke-motstridende vilkårene som mulig, inkludert å beholde ikke-motstridende bestemmelser i samme paragraf, avsnitt eller ledd.

Ved å bestille tjenesten, motta levering av tjenesten, bruke tjenesten eller tilknyttet programvare eller ved å klikke på / merke av for "Jeg godtar"-knappen eller -boksen eller lignende på Dell.com eller DellEMC.com i forbindelse med kjøpet eller innenfor et Dell Technologies programvare- eller Internett-grensesnitt, godtar du å være bundet av denne tjenestebeskrivelsen og avtalene som er innlemmet heri ved henvisning. Hvis du inngår denne tjenestebeskrivelsen på vegne av en virksomhet eller annen juridisk person, framholder du at du har fullmakt til å binde enheten til denne tjenestebeskrivelsen, og i så fall henviser «du» eller «kunden» til denne enheten. I tillegg til å motta denne tjenestebeskrivelsen kan kunder i visse land også være nødt til å signere et bestillingsskjema.

## Tilleggsbegrensninger og vilkår

1. **Tjenestevilkår.** Denne tjenestebeskrivelsen gjelder fra den datoen som er oppgitt i bestillingsskjemaet ditt, og gjelder i hele perioden ("**perioden**") angitt i bestillingsskjemaet. For det som er gjeldende av antall systemer, lisenser, installasjoner, implementeringer, administrerte sluttpunkter eller sluttbrukere som kunden har kjøpt én eller flere tjenester av, vil pris eller kostnad samt gjeldende vilkår for hver av tjenestene være beskrevet i kundens bestillingsskjema. Med mindre annet er avtalt mellom Dell Technologies Services og kunden, skal kjøp av tjenester under denne tjenestebeskrivelsen utelukkende være til kundens egen interne bruk og ikke for videresalg eller videreformidling.

### 2. Viktig tilleggsinformasjon

A. **Betaling for maskinvare som ble kjøpt sammen med tjenestene.** Med mindre noe annet er avtalt skriftlig med Dell, er betaling for maskinvare ikke på noe vis avhengig av gjennomføring eller levering av tjenester som er kjøpt sammen med slik maskinvare.

B. **Kommersielt forsvarlige grenser for tjenestens omfang.** Dell Technologies Services kan avstå fra å levere tjenesten dersom det å levere tjenesten etter Dells rimelige kommersielle oppfatning utsetter Dell Technologies Services eller Dell Technologies Services sine tjenesteleverandører for en urimelig risiko, eller dersom noen av de ønskede tjenestene er utenfor tjenestens omfang. Dell Technologies Services kan ikke holdes ansvarlig for noen feil eller forsinkelser i ytelser grunnet årsaker utenfor egen kontroll, inkludert kundens mangel på å innfri sine forpliktelser i henhold til denne tjenestebeskrivelsen.

C. **Tilleggstjenester.** Tilleggstjenester (inkludert behovsprøvet kundestøtte, installasjon, konsultasjon, administrert og profesjonell kundestøtte eller opplæringstjenester) kan kjøpes fra Dell Technologies Services og vil variere avhengig av kundens beliggenhet. Tilleggstjenester kan forutsette en separat avtale med Dell Technologies Services. I mangel av en slik avtale tilbys tilleggstjenester underlagt denne tjenestebeskrivelsen.

D. **Tildeling og underleverandører.** Dell Technologies Services kan benytte underleverandører for tjenesten og/eller tildele denne tjenestebeskrivelsen til en kvalifisert ekstern tjenesteleverandør som utfører tjenesten på vegne av Dell Technologies Services.

E. **Kansellering.** Dell Technologies Services kan når som helst kansellere denne tjenesten i løpet av perioden som følge av en av disse årsakene:

- Kunden har ikke betalt hele beløpet for denne tjenesten i samsvar med betingelsene på fakturaen.
- Kunden opptrer krenkende eller truende eller nekter å samarbeide med kundestøtteanalytikeren eller teknikeren på stedet, eller
- kunden overholder ikke vilkårene og betingelsene som er framsatt i denne tjenestebeskrivelsen.

Hvis Dell Technologies Services kansellerer denne tjenesten, vil Dell Technologies Services sende kunden en skriftlig meddelelse om kanselleringen til den adressen som er angitt på kundens faktura. Meddelelsen skal angi årsaken til kanselleringen og fra når den blir gjeldende, som ikke skal være mindre enn ti (10) dager fra den datoen Dell Technologies Services sendte meddelelsen om kansellering til kunden, med mindre lovene i det aktuelle landet krever andre kanselleringsmetoder som ikke omfattes av denne avtalen. Hvis Dell Technologies Services kansellerer denne tjenesten i overensstemmelse med denne paragrafen, har ikke kunden rett til å få refundert eventuelle gebyrer eller innbetalinger til Dell Technologies Services.

- F. **Geografiske begrensninger og flytting.** Denne tjenesten er ikke tilgjengelig overalt. Tjenestealternativer, inkludert servicenivåer, åpningstider for teknisk støtte og svartider på stedet kan variere avhengig av plassering, og det kan være at visse alternativer ikke kan kjøpes der kunden befinner seg. Ta kontakt med kundekontakten for mer informasjon hvis dette skjer.

© 2025 Dell Inc. Med enerett. Varemerker og varenavn kan være brukt i dette dokumentet for å referere enten til enhetene som innehar rettighetene til merkene og navnene eller til produktene deres.