



Tjänstbeskrivning

APEX AIOps Incident Management Expert Advisory Services

Inledning

Dell Technologies Services erbjuder APEX AIOps Incident Management Expert Advisory Services ("tjänsten/tjänsterna") i enlighet med denna tjänstebeskrivning ("tjänstebeskrivning"). Din offert, order eller annan ömsesidigt överenskommen form av faktura eller beställningsbekräftelse (som är tillämpligt, "beställningsformulär") innehåller namnet på den tjänst och tillgängliga tjänstalternativ som du köpt. Kontakta den tekniska supporten eller en säljare om ni vill ha mer hjälp eller beställa en kopia av servicekontrakten.

Tjänstens omfattning

Omfattningen av dessa tjänster ("Expertrådgivning") avser APEX AIOps Management Enterprise / On Premise Software (inklusive instanser av APEX AIOps Incident Management Enterprise / On Premise Software som drivs av Dell på kundens vägnar i enlighet med en kunds beställning av APEX AIOps Incident Management Hosting Services) och APEX AIOps Incident Management Cloud Service (tillsammans "APEX AIOps Incident Management-erbjudanden"). Detta är en tjänst som tillhandahåller ett visst antal timmar per år för att hjälpa kunder med deras APEX AIOps Incident Management-erbjudande och miljö:

- Konfigurationsassistans på distans
- Integreringsassistans på distans

EN SNABBTITT PÅ FUNKTIONERNA

Programfunktioner	Bronze	Silver	Gold	Platinum
Dedikerade årliga servicetimmar	50 timmar/år	100 timmar/år	250 timmar/år	500 timmar/år

Den här tjänstbeskrivningen ger inte kunden några garantier utöver de garantier som tillhandahålls enligt villkoren i huvudstandardavtalet (som definieras nedan), i tillämpliga fall.

Undantag

- Anpassade element kommer inte att implementeras och stödjas.

Definitioner

"Anpassad" betyder att element inte är tillgängliga via det APEX AIOps Incident Management-erbjudande och de integrationer som stöds.

"Planerat åtagande" avser schemalagda möten mellan Dell och kunden

Kundens erbjudandespecifika ansvar

Kundens ansvar. Kunden samtycker till att samarbeta med Dell, inklusive implementering av uppdateringar och att ge Dell snabb åtkomst till system, data, information och personal. Kunden är införstådd med och samtycker till att Dells prestationer är beroende av att kunden utför sina skyldigheter i rätt tid och på ett effektivt sätt, samt av snabba beslut och godkännanden i anslutning till supporttjänsterna.

Utsedd kontaktperson. Kunden måste utse en primär kontaktperson, och minst en annan kontaktperson om den primära personen är frånvarande, som ska fungera som primär kontakt mellan kunden och Dell Technologies supportteam ("utsedd kontaktperson"). Den utsedda kontaktperson måste ha kunskap om produkten eller den värdbaseade tjänsten (inklusive grundläggande produktutbildning). Kommunikation mellan Dell och kunden sker via e-post.

Bestämmelser och villkor för tjänster

Denna tjänstbeskrivning gäller mellan er, kunden ("ni" eller "kund") och den juridiska person som anges på beställningsformuläret för köpet av denna tjänst ("Dells juridiska person"). Denna tjänst tillhandahålls enligt det separat undertecknade huvudserviceavtalet mellan kunden och Dells juridiska person som uttryckligen tillåter försäljning av denna tjänst. Om ett avtal som uttryckligen godkänner tjänsten saknas gäller – beroende på kundens plats – att denna tjänst är underkastad och styrs av antingen Dells affärsvillkor för försäljning eller avtalet som hänvisas till i nedanstående tabell ("avtalet" i förekommande fall). I tabellen nedan visas den URL där avtalet finns för kundens plats. Parterna bekräftar att de har läst och godkänner dessa onlinevillkor.

Kundens plats	Villkor som gäller ditt köp av tjänsterna	
	Kunder som köper tjänster direkt	Kunder som köper tjänster via en auktoriserad återförsäljare
USA	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (engelska) Dell.ca/conditions (kanadensisk franska)	Dell.ca/terms (engelska) Dell.ca/conditions (kanadensisk franska)
Latinamerika och Karibien	Lokal landsspecifik Dell.com -webbplats eller Dell.com/servicesdescriptions .*	Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som ni kan komma att få av säljaren är inget avtal mellan er och Dells juridiska person. De fungerar bara som beskrivning av innehållet i tjänsten som ni köper av säljaren, era åtaganden som mottagare av tjänsten samt tjänstens begränsningar. Därför ska alla hänvisningar till "kunden" i denna tjänstbeskrivning och i andra tjänstdokument från Dells juridiska person i detta kontext tolkas som en hänvisning till dig, medan alla hänvisningar till Dells juridiska person enbart ska tolkas som hänvisningar till Dells juridiska person i form av tjänsteleverantör som levererar tjänsten i säljarens ställe. Ni har inte en direkt avtalsrelation med Dells juridiska enhet när det gäller tjänsten som beskrivs i detta dokument. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommelsen mellan dig och din säljare.

<p>Asien, Stillaohavsområdet, Japan</p>	<p>Lokal landsspecifik Dell.com-webbplats eller Dell.com/servicesdescriptions.*</p>	<p>Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som ni kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan er och Dells juridiska person, utan är bara en beskrivning av innehållet i tjänsten ni köper av säljaren, era åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Därför ska alla hänvisningar till "kunden" i denna tjänstbeskrivning och i andra tjänstdokument från Dells juridiska person i detta kontext tolkas som en hänvisning till dig, medan alla hänvisningar till Dells juridiska person enbart ska tolkas som hänvisningar till Dells juridiska person i form av tjänsteleverantör som levererar tjänsten i säljarens ställe. Ni har inte en direkt avtalsrelation med Dells juridiska enhet när det gäller tjänsten som beskrivs i detta dokument. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommelsen mellan dig och din säljare.</p>
<p>Europa, Mellanöstern och Afrika</p>	<p>Lokal landsspecifik Dell.com-webbplats eller Dell.com/servicesdescriptions.*</p> <p>Kunder i Frankrike, Tyskland och Storbritannien kan dessutom välja en tillämplig URL nedan:</p> <p>Frankrike: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Tyskland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Storbritannien: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som ni kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan er och Dells juridiska person, utan är bara en beskrivning av innehållet i tjänsten ni köper av säljaren, era åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Därför ska alla hänvisningar till "kunden" i denna tjänstbeskrivning och i andra tjänstdokument från Dells juridiska person i detta kontext tolkas som en hänvisning till dig, medan alla hänvisningar till Dells juridiska person enbart ska tolkas som hänvisningar till Dells juridiska person i form av tjänsteleverantör som levererar tjänsten i säljarens ställe. Ni har inte en direkt avtalsrelation med Dells juridiska enhet när det gäller tjänsten som beskrivs i detta dokument. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommelsen mellan dig och din säljare.</p>

* Kunden kan besöka sin lokala [Dell.com](https://www.dell.com)-webbplats genom att gå till [Dell.com](https://www.dell.com) från en dator som är ansluten till internet i kundens område eller genom att välja mellan alternativen på Dells webbplats för val av land eller region på [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](https://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

Kunden godkänner också att kunden om hen förnyar, ändrar, utökar eller fortsätter använda denna tjänst längre än den första perioden ska lyda under den då gällande Tjänstbeskrivningen som finns på [Dell.com/servicesdescriptions](https://www.dell.com/servicesdescriptions).

Sekretess: Dell Technologies Services behandlar all personlig information som samlas in under denna tjänstbeskrivning i enlighet med den tillämpliga juridisktionens sekretesspolicy från Dell Technologies, som alla finns tillgängliga på <http://www.dell.com/localprivacy> och som var och en härmed innefattas som referens.

Om det finns en konflikt mellan villkoren i något av de dokument som innefattar detta avtal, kommer dokumenten att gälla i följande ordning: (i) denna tjänstbeskrivning; (ii) avtalet, (iii) beställningsformuläret. Rådande villkor kommer att tolkas så strikt som möjligt för att lösa konflikten, samtidigt som så mycket som möjligt av de icke-motstridiga termerna behålls, inklusive bevarandet av icke-motstridiga bestämmelser i samma stycke, avsnitt eller underavsnitt.

När ni utför en beställning av tjänsten, tar emot tjänsten, använder tjänsten eller tillhörande programvara eller när ni klickar på/markerar knappen eller rutan "Jag godkänner" (I Agree) eller liknande på webbplatserna tillhörande Dell.com eller DellEMC.com i samband med ert köp eller när ni använder Dell Technologies-programvara eller internet, samtycker ni till att bindas av denna tjänstbeskrivning och de avtal som genom hänvisning omfattas häri. Om ni förbinder er att följa denna tjänstbeskrivning å ett företags eller någon annan juridisk persons vägnar, garanterar ni att ni har behörighet att förplikta denna enhet att följa villkoren i denna tjänstbeskrivning och i sådana fall avser "ni"/"er" eller "kunden" denna juridiska person. Utöver att ta emot denna tjänstbeskrivning kan kunder i vissa länder även behöva signera ett beställningsformulär.

Tilläggsvillkor

1. **Tjänstperiod.** Denna tjänstbeskrivning börjar det datum som anges på beställningsformuläret och fortsätter under den period ("**period**") som anges på beställningsformuläret. I förekommande fall anges tariff eller pris och gällande period för varje tjänst – för det antal system, licenser, installationer, distributioner, hanterade slutpunkter eller slutanvändare för vilka kunden har köpt en eller flera tjänster – enligt kundens beställningsformulär. Såvida inte Dell Technologies Services och kunden skriftligen kommit överens om något annat får tjänsten som kunden köpt under denna tjänstbeskrivning endast användas av kunden internt, och ej säljas vidare eller användas av någon tjänstebyrå.

2. Viktig ytterligare information

A. **Ändring av planering.** När denna tjänst har bokats måste eventuella förändringar i planering ske minst åtta kalenderdagar före inbokat datum. Om kunden ändrar bokningen sju dagar eller mindre före fastställt datum dras återstående experttimmar av från avtalet för det planerade uppdraget. Eventuella ändringar av planering för tjänsten bekräftas av kunden minst åtta dagar innan den börjar utföras.

B. **Tillvalstjänster.** Timmar för tillvalstjänster kan finnas att köpa från Dell Technologies Services. Tillvalstjänster kan kräva ett särskilt avtal med Dell Technologies Services. Om inget sådant avtal finns tillhandahålls tillvalstjänster enligt denna tjänstbeskrivning.

C. **Tilldelning och underleverantörsavtal.** Dell Technologies Services kan lägga ut denna tjänst och/eller tilldela kvalificerade tredjepartstjänsteleverantörer denna tjänstbeskrivning, som kommer att utföra tjänsten på uppdrag av Dell Technologies Services.

D. **Uppsägning.** Dell Technologies Services kan när som helst under perioden säga upp denna tjänst om något av följande skäl föreligger:

- Kunden har inte betalat hela priset för den här tjänsten enligt fakturavillkoren.
- Kunden uppför sig hotfullt eller vägrar samarbeta med assisterande analytiker eller tekniker på plats eller
- Kunden misslyckas med att efterfölja villkoren som angetts i denna tjänstbeskrivning.

Om Dell Technologies Services säger upp tjänsten får kunden en skriftlig bekräftelse på tjänstens upphörande skickat till den adress som står på beställningsformuläret. Meddelandet kommer att inkludera orsaken till uppsägningen och datum då uppsägningen träder i kraft, vilket inte kommer att vara mindre än tio (10) dagar från det datum då Dell Technologies Services skickar meddelandet om uppsägning till kunden, såvida inte lokal lag kräver andra uppsägningsvillkor som kanske inte får varieras enligt avtal. Om Dell Technologies Services säger upp tjänsten i enlighet med den här paragrafen har kunden inte rätt till återbetalning av de avgifter som betalats eller som förfallit till betalning till Dell Technologies Services för utförda tjänster.

Upphovsrätt © 2024 Dell Inc. eller dess dotterbolag. Med ensamrätt. Dell Technologies, Dell och andra varumärken är varumärken som tillhör Dell Inc. eller dess dotterbolag. Andra varumärken kan vara varumärken som tillhör sina respektive ägare. Publicerat i USA.

Dell Technologies anser att informationen i detta dokument är korrekt vid publiceringsdatumet. Informationen kan komma att ändras.