



## Tjänstbeskrivning

---

### APEX AIOps Incident Management Support Services Subscriptions

#### Inledning

Dell Technologies Services erbjuder APEX AIOps Incident Management Support Services Subscriptions ("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 denna tjänstebeskrivning anger underhålls- och supporttjänster ("Supporttjänster") och tjänstnivåmål ("Servicenivåer" eller "SLO:er") för 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"). Support för APEX AIOps Incident Management tillhandahålls när det köps tillsammans med APEX AIOps Incident Management-erbjudanden.

Tjänsten omfattar följande:

- Felsökning, problemlösningsidentifiering, isolering och åtgärder.

#### Leveransprodukter/-tjänster

Standard Support Service är den basprenumerationsnivå som är associerad med APEX AIOps Incident Management-erbjudandena vid köptillfället. Det finns dock alternativ för att uppgradera till ett utökat tjänstnivåmål med antingen utökade prenumerationer eller Premium Support-prenumerationer. Supporttjänstprenumerationer köps vid försäljningstillfället.

## EN SNABBTITT PÅ FUNKTIONERNA

Programfunktioner	Standard	Förbättrad	Förstklassig
Supportportal	✓	✓	✓
Skapa och spåra olyckor	✓	✓	✓
Spåra status för rapporterade buggar och förbättringsfrågningar	✓	✓	✓
Förbättrade SLO:er för "Follow-the-Sun Support" (för tjänstnivåmål, se tabellen nedan)	X Problem med allvarlighetsgrad 1 24x7 Alla andra problem kontorstider	✓ Alla problem med allvarlighetsgrad 24x7	✓ Alla problem med allvarlighetsgrad 24x7
Support för icke-produktionsmiljöer	X Problem med allvarlighetsgrad 1 tillåts endast för produktion	X Problem med allvarlighetsgrad 1 tillåts endast för produktion	✓ Problem med allvarlighetsgrad 1 och 2 tillåts för produktion och UAT

## TJÄNSTENIVÅER

Dell Technologies vidtar kommersiellt rimliga åtgärder för att uppfylla följande tjänstnivåmål:

Bekräftelse- och svarstider	Standard	Förbättrad	Förstklassig
Allvarlighetsgrad 1 (SEV 1)	Instansen är nere eller inte tillgänglig för alla användare <ul style="list-style-type: none"> <li>Går inte att komma åt eller logga in på</li> <li>Kraschar vid omstart</li> <li>Behandlar inte varningar eller felinformation, eller så är inkommande data skadad eller försvunnen</li> </ul>		
Bekräftelse- och svarstider	30 minuter (24x7)	15 minuter (24x7)	15 minuter (24x7)
Lösning	4 timmar (24x7)	4 timmar (24x7)	4 timmar (24x7)
Allvarlighetsgrad 2 (SEV 2)	Omfattande funktioner påverkas. Avsevärt försämrade prestanda <ul style="list-style-type: none"> <li>APEX AIOps Incident Management-erbjudandet fungerar men prestandan är kraftigt försämrade, vilket påverkar användningen</li> </ul>		
Bekräftelse- och svarstider	4 timmar (kontorstid)	2 timmar (24x7)	1 timmar (24x7)
Lösning	24 timmar (kontorstid)	18 timmar (24x7)	16 timmar (24x7)
Allvarlighetsgrad 3 (SEV 3)	APEX AIOps Incident Management-erbjudandet fungerar med måttlig inverkan på användningen <ul style="list-style-type: none"> <li>Ett icke-kritiskt funktionsfel, som beskrivs som intermittent eller inte kan reproduceras konsekvent, som orsakar medelstor till låg inverkan på användningen av APEX AIOps Incident Management-erbjudandet</li> <li>APEX AIOps Incident Management-erbjudandet är i drift men vissa egenskaper eller funktioner är defekta, vilket orsakar måttlig till nominell negativ inverkan på användningen</li> </ul>		

Bekräftelse- och svarstider	24 timmar (kontorstid)	18 timmar (24x7)	12 timmar (24x7)
Lösning	Arbete till slutförande	Arbete till slutförande	Arbete till slutförande
Allvarlighetsgrad 4 (SEV 4)	Begäran eller fråga som inte påverkar systemet • En begäran eller fråga om förbättring • Ingen direkt systempåverkan på användningen av produkten eller värdtjänsten		
Bekräftelse- och svarstider	48 timmar (kontorstid)	36 timmar (24X7)	24 timmar (24X7)
Lösning	Arbete till slutförande	Arbete till slutförande	Arbete till slutförande

\* En lösning kan bestå av en fix, en tillfällig åtgärd eller någon annan lösning som Dell Technologies anser vara rimlig enligt vad som anges i avsnittet "Lösning och avslutande av ärende" nedan.

\* För APEX AIOps Incident Management-erbjudanden som inte är APEX AIOps Incident Management Cloud (dvs. lokala och värdbaseerade Enterprise-distributioner) är kunden ansvarig för, och lösningstiderna beroende av, att kunden implementerar uppdateringar (inklusive säkerhetsuppdateringar) och gör ändringar i sin tekniska miljö efter behov för att använda uppdateringen.

\* Tjänstnivåmål är beroende av att kunden ger direkt åtkomst till miljön och systemen som undersöks.

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

## Undantag

**Undantag för standardsupport.** Supporttjänster tillhandahålls för APEX AIOps Incident Management-erbjudanden som körs oförändrade, konfigurerade i enlighet med och körs på maskinvara, programvara, databas och operativsystem som anges i APEX AIOps Incident Management-dokumentationen som medföljer ditt APEX AIOps Incident Management-erbjudande och enligt ett oförändrat databasschema.

Supporttjänster tillhandahålls inte för:

- Ändringar eller obehörig konfiguration av APEX AIOps Incident Management-erbjudandet
- Administration och support av operativsystemet, t.ex. installation, hårdvarudiagnostik eller operativsystem för enheter som personliga datorer, databasdatorer osv. som körs tillsammans med APEX AIOps Incident Management-erbjudandet;
- Problem som beror på maskinvara, programvara och operativsystem som inte tillhandahållits av Dell Technologies;
- Programvara från tredje part och anpassad programvara som utvecklats av kunden eller en tredje part (inklusive programvara som utvecklats baserat på kundprogram som endast är exempel och som utvecklats av Dell Technologies eller med hjälp av eller hänvisning till Dell Technologies Toolkits och API:er)
- Lokala nät och WAN-nät, inklusive router- och fjärråtkomstlänkar och annan nätanslutning, system för hantering av nätelement och tillhörande fast programvara. Eller
- Databasadministration och support, i samband med databasinstallationer, uppdateringar och säkerhetskopiering/återställning av data (för APEX AIOps Incident Management-erbjudanden som distribueras i kundens lokaler).

## Definitioner

"Fix" innebär en modifiering av befintliga funktioner i APEX AIOps Incident Management-erbjudandet för att korrigera ett känt problem eller lösa problem.

"Problem" innebär ett fel, en fråga eller en incident som påverkar den primära användbarheten eller den materiella funktionaliteten i APEX AIOps Incident Management-erbjudandet.

"Uppdatering" innebär en efterföljande version av APEX AIOps Incident Management-erbjudandet som Dell Technologies i allmänhet gör tillgängligt för sina kunder som stöds utan ytterligare licens- eller prenumerationsavgift.

"Lösning" innebär en ändring av de procedurer som följs för att undvika ett reproducerbart fel eller annat problem utan att väsentligt försämma kundens användning av APEX AIOps Incident Management-erbjudandet.

## Ändringar i supporten

Med förbehåll för gällande tjänstevillkor bekräftar och samtycker kunden till att Dell Technologies förbehåller sig rätten att när som helst ändra support och tjänster efter trettio (30) dagars varsel till kunden, förutsatt att Dell Technologies inte väsentligt minskar de servicenivåer som anges i denna tjänstebeskrivning. Ett sådant meddelande kan skickas via e-post eller genom att de reviderade villkoren publiceras på Dell Technologies webbplats.

### Kundens erbjudandespecifika ansvar

**Kundens ansvar.** Kunden samtycker till att samarbeta med Dell Technologies, inklusive implementering av uppdateringar och att ge Dell Technologies snabb åtkomst till system, data, information och personal. Kunden är införstådd med och samtycker till att Dell Technologies 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 APEX AIOps Incident Management-erbjudandet (inklusive grundläggande produktutbildning) och kundens miljö för att kunna hjälpa till att felsöka och lösa problem. Kontaktpersonen måste också ha en grundläggande förståelse för varje problem för att hjälpa Dell Technologies att diagnostisera, prioritera och lösa det. Kommunikation mellan Dell Technologies och kunden kan ske via e-post, Dell Technologies supportportal, telefon, ljud-, video- eller skärmdelningsinspelningar kommer att registreras och spåras via supportärendet för problemet.

**Supportförfrågningar och rapporteringsproblem.** Kunden ska registrera supportförfrågningar och rapportera problem till Dell Technologies.

Vid rapportering av ett problem ska kunden beskriva felet eller incidenten, identifiera allvarlighetsgraden baserat på kundens första utvärdering och tillhandahålla följande:

- Information om problemsymptom;
- Steg för att återskapa problemet; • Tillämpliga loggar eller diagnostik; Och
- Upptäcka eventuella förändringar i konfigurationer, användning, underliggande operativ plattform, miljö och/eller data som är relevanta för APEX AIOps Incident Management-erbjudandet som kan ha orsakat eller bidragit till Emissionen.

Vid rapport om ett problem ska Dell Technologies omsorgsfullt försöka lösa problemet, inklusive att tillhandahålla: (i) ett första svarsmeddelande till kunden med identifiering av allvarlighetsgrad baserat på Dell Technologies första utvärdering; ii) Rimliga uppdateringar av status och beräknad resolutionstid. och (iii) slutlig lösning av problemet inom tidsramarna i diagrammet ovan, mätt från den tidpunkt då ett ärende skapas i supportportalen som dokumenterar problemet. Allvarlighetsgraden är den nivå som bedöms och fastställs baserat på den möjliga risken eller effekten av ett problem på kundens affärsverksamhet. Alla meddelanden, eskaleringar och standarder för att svara på problem ställs in efter allvarlighetsgrad. Endast ett problem kan rapporteras per ärende, och om ett ytterligare problem upptäcks under prioritering och diagnos kommer kunden att öppna ett nytt ärende för det ytterligare problemet.

**Åtkomst.** På plats: Supporttjänster för APEX AIOps Incident Management-erbjudanden som distribueras i kundens lokaler på distans till den utsedda kontaktperson som ansvarar för all drift på kundens system. Värdbaserade tjänster: Dell Technologies får direkt åtkomst till värdbaserade tjänster och system, inklusive inloggning via användargränssnittet.

**Utfärda diagnos och svar.** Dell Technologies samarbetar med utsedda kontaktpersoner för att analysera, diagnostisera och dokumentera ett problem samt återskapa det när så är lämpligt.

Kundens utsedda kontaktpersoner kommer att:

- Tillhandahålla alla logg-, diagnostik-, konfigurations- och relaterade filer och inställningar som krävs för analys.
- Tillåta Dell Technologies att se och registrera driften av APEX AIOps Incident Management-erbjudandet om det behövs för att förstå eller kommunicera problemets natur och steg för att diagnostisera och/eller åtgärda det;
- Utföra tester som begärts av Dell Technologies;
- Fortsätta kommunicera och samarbeta med Dell Technologies vad gäller fortlöpande insamling av information, utredning och analys avseende problemet;
- I händelse av att det är nödvändigt att vänta på att icke-reproducerbara, intermittenta problem ska återuppträffa med ytterligare loggning aktiverad, övervaka APEX AIOps Incident Management-erbjudandet och rapportera till Dell Technologies när problemet har uppstått igen och tillhandahålla resultat;
- Ge snabb tillgång till kundens resurser och miljö såsom, men inte begränsat till, databas-, nätverks-, säkerhets- och operativsystemsadministratörer som ansvarar för system som kör ett APEX AIOps Incident Management-erbjudande;
- För problem med allvarlighetsgrad 1, tillhandahålla eller utse kunnig personal som ständigt finns tillgänglig 24x7 för att arbeta med Dell Technologies support 24x7.
- Testa och validera korrigeringar i UAT före installation i kundens produktionsmiljö. Och
- Validera korrigeringen i produktion så snart som möjligt efter installationen av korrigeringen och meddela Dell Technologies.

**Lösning och stängning av problem.** Ett problem kommer att fastställas vara löst och supportteamet kan stänga ärenden baserat på, men inte begränsat till, följande:

- En lösning eller tillfällig lösning görs tillgänglig för kunden.
- En överenskommen korrigering kommer att göras tillgänglig i en framtida uppdatering.
- Supporttjänster är inte möjliga på grund av brist på lämplig diagnostisk information, t.ex. att problemet inte kan reproduceras efter behag;
- Supportteamet registrerar en begäran om förbättring hos APEX AIOps Incident Management-produkthantering;
- Alla frågor om ett problem har besvarats;
- Brist på svar från kunden; Eller
- I händelse av att en lösning och/eller korrigering inte är möjlig där grundorsaken inte kan fastställas kommer Dell Technologies att fortsätta att övervaka och lösa problemet på affärsmässigt rimliga sätt.

## 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 avtalet 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	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Kanada	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (engelska) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (kanadensisk franska)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (engelska) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (kanadensisk franska)
Latinamerika och Karibien	Lokal landsspecifik <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> -webbplats eller <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions">Dell.com/servicesdescriptions</a> .*	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.
Asien, Stillahavsområdet, Japan	Lokal landsspecifik <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> -webbplats eller <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions">Dell.com/servicesdescriptions</a> .*	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.
Europa, Mellanöstern och Afrika	Lokal landsspecifik <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> -webbplats eller <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions">Dell.com/servicesdescriptions</a> .*  Kunder i Frankrike, Tyskland och Storbritannien kan dessutom välja en tillämplig URL nedan:  Frankrike: <a href="https://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a>  Tyskland: <a href="https://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a>  Storbritannien: <a href="https://www.dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a>	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.

\* 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/service-descriptions](https://Dell.com/service-descriptions).

Sekretess: Dell Technologies Services behandlar all personlig information som samlas in under denna tjänstbeskrivning i enlighet med den tillämpliga jurisdiktionens 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. **Betalning av maskinvara som köpts med tjänster.** Om inget annat har överenskommit skriftligt ska betalningen för maskinvaran inte under några omständigheter vara knuten till resultatet av eller utförandet av tjänster som köpts med sådan maskinvara.

B. **Ekonomiskt försvarbara gränser för tjänstens omfattning.** Dell Technologies Services kan vägra tillhandahålla tjänsten om denna enligt ekonomiskt försvarbara uppfattningar skapar en orimlig risk för Dell Technologies Services eller Dell Technologies Services tjänsteleverantör eller om någon begärd tjänst ligger utanför ramen för tjänsten. Dell Technologies Services ansvarar inte för fel eller försening som beror på orsaker utanför dess kontroll, inklusive kundens underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt denna tjänstbeskrivning.

C. **Tillvalstjänster.** Tillvalstjänster (inklusive support vid behov, installation, rådgivning, hantering samt professionella support- eller utbildningstjänster) kan finnas att köpa från Dell Technologies Services och varierar beroende på var kunden befinner sig. Tillvalstjänster kan kräva ett särskilt avtal med Dell Technologies Services. Om inget sådant avtal finns tillhandahålls tillvalstjänster enligt denna tjänstbeskrivning.

D. **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.

E. **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 kundens faktureringsadress. 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.

F. **Geografiska begränsningar och omlokalisering.** Den här tjänsten är inte tillgänglig överallt. Tjänstealternativ, inklusive tjänstenivåer, öppettider för teknisk support och svarstider på plats varierar beroende på geografisk plats, och vissa alternativ kan kanske inte köpas för den plats där kunden befinner sig. Kontakta din lokala säljare för information.



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.