

Tjänstbeskrivning

Asset Recovery Services

Inledning

Dell Technologies Services erbjuder Återvinningstjänster ("tjänsten/tjänsterna") i enlighet med denna tjänstebeskrivning ("tjänstebeskrivning"). Din offert, ditt beställningsformulär eller ömsesidigt överenskommen faktura eller beställningsbekräftelse (vilket som är tillämpligt, "Beställningsformulär") inkluderar namnet på tjänsten/tjänsterna och de tillgängliga servicetillval som du har köpt. Kontakta den tekniska supporten eller en säljare om du vill ha mer hjälp eller beställa en kopia av tjänsteavtalen.

Tjänstens omfattning

Den här tjänsten erbjuder ett miljövänligt och bekvämt sätt att kassera datorutrustning som är oönskad eller varas leasingavtal har slutat gälla inklusive APEX PCaaS-prenumerationer. All utrustning hanteras i enlighet med [Dells policy för elektronisk disposition](#) och [Dells meddelande om mediesanering av datalagringsenheter](#).

Den här Servicebeskrivningen gäller följande tillval för Återvinningstjänster för både Dell och icke-Dell-märkt utrustning:

Alternativ för kundens ägda, hyrda eller prenumererade utrustning:

- **Återförsäljnings- och återvinningstjänster för IT med datasanering offsite (löper ut 4 år efter inköpsdatum) – inget enhetsminimum krävs:** Rekommenderas för kunder som äger sin utrustning och som vill kassera den på ett ansvarsfullt sätt genom vidareförsäljning eller återvinning. Kunden måste ta bort känsliga och personliga data före leverans. Tjänsten omfattar frakt, bearbetning, detaljerad kasseringsrapport, bekräftelse av kassering och betalning om det finns restvärde på utrustningen.
- **Tjänsten Retur av leasad IT-utrustning – inget enhetsminimum krävs (gäller 4 år från inköpsdatum):** Rekommenderas för kunder som leasar sin utrustning eller prenumererar på APEX PCaaS och som behöver returnera utrustning till ett leasingföretag. Kunden måste ta bort känsliga och personliga data och bekräfta att utrustningen är i gott skick före leverans. Tjänsten omfattar spårning och frakt till leasingkontoret.
- **Tjänsten Datasanering på plats (löper ut 4 år från inköpsdatum) – kräver enhetsminimum på 20:** Rekommenderas för kunder som föredrar att inte ta bort känsliga uppgifter och personuppgifter på egen hand innan de använder Återförsäljnings- och återvinningstjänster för IT eller enbart Retur av leasad IT-utrustning, inklusive APEX PCaaS. Tjänsten omfattar sanering av data på plats, detaljerad rapportering om kassering och bekräftelse av kassering.

- **Tjänsten Förstör hårddiskar på plats (upphör 6 månader från inköpsdatum) – kräver enhetsminimum på 200:** Rekommenderas för kunder som vill förstöra lösa datalagringsenheter genom fysisk destruktions på ett miljövänligt sätt. Tjänsten omfattar makulering av hårddiskar på plats, detaljerad rapportering om kassering och bekräftelse av kassering.
- **Alla tjänsterna:** inkluderar även en enda kontaktpunkt för hantering av driftsättningsprojekt ("projektledare") och tillgång till självbetjäningsportalen.

Såvida inte tillämplig lagstiftning kräver annat har du bara rätt att utnyttja denna tjänst under en period på 4 år eller 6 månader (som anges ovan) från det ursprungliga inköpsdatumet ("förfalldatum"). Det ursprungliga inköpsdatumet definieras som det datum som infaller tidigast av fakturadatumet för tjänsten eller datumet för orderbekräftelsen från Dell. Efter förfalldatum anses Dell ha tillhandahållit tjänsten även om du inte har använt tjänsten.

Tillgång till självbetjäningsportalen

Kunder som köper Återvinningstjänster får tillgång till en självbetjäningsportal.

Via portalen kan kunderna se och utföra uppgifter som är kopplade till den köpta tjänsten, vilka inkluderar men inte är begränsade till:

- Få ut bedömda värden
- Visa tjänstepoäng
- Schemalägga och spåra tjänster
- Visa och ladda ner rapporter
- Visa och ladda ner rapporter om miljöpåverkan
- Begära betalning för återvunnet restvärde på utrustning som återsäljs med Återförsäljnings- och återvinningstjänster.

Alla uppgifter om kundens Asset Recovery Service som motsvarar de tjänster som köpts och används av kunden kommer vara tillgängliga via Dells självbetjäningsportal.

Kundens användning av självbetjäningsportalen omfattas av användarvillkoren för självbetjäningsportalen ("användarvillkor") som motsvarar det alternativ för Återvinningstjänster som kunden har köpt. De villkor för användning som kunden har godkänt inkluderar, men är inte begränsade till: (1) kundens skyldighet att granska, bekräfta och godkänna specifikationer för den omfattade tjänsten; och (2) ansvarsfriskrivning från Dell och/eller antaganden om ansvar av kunden för eventuella aspekter av användning av kundens självbetjäningsportal som kunden accepterar i enlighet med de användarvillkor som presenteras för kunden via kundens självbetjäningsportal.

Levererbara produkter/tjänster

Följande är en lista över vad som tillhandahålls som en del av tjänsten:

- **Tillgång till kundens självbetjäningsportal**, vilket ger kunden möjlighet att:
 - **Få ut bedömda värden:** kunden kan se ett beräknat värde för återkallande av utrustning
 - **Visa instrumentpanelen:** fullständig översikt över alla tillgängliga servicepoäng, de senaste aktiviteterna och väntande åtgärder
 - **Schemaläggning:** kunden kan schemalägga tjänster för sin plats på önskat datum och tid inom kontorstid.

- **Spårning:** Kunden kan se status för varje tjänst, inklusive schemalagda, väntande, pågående och slutförda tjänster.
- **Logistik och förpackning:**
 - Mer än 20 utrustningsdelar: Dell tillhandahåller logistik och förpackningsmaterial via fraktleverantörer.
 - Mindre än 20 utrustningsdelar: Dell tillhandahåller logistik via paketservicebolag
- **Bearbetning:** För bearbetning av återförsäljning/återvinning ingår granskning av hela kedjan av hantering från frakt till leverans på bearbetningsanläggning, funktionell testning, kosmetisk gradering, datarensning enligt standarden NIST SP 800-88r1 och utvärdering av återförsäljningsvärdet.
- **Rapportering:** Kunden kan visa och ladda ner rapporter om beställningar, servicekredit, scheman och utvärderingar av värdet vid återvinning. Ytterligare rapportering för följande tjänster kommer också att vara tillgänglig, i onlineportalen:
 - Tjänsten Återförsäljning och återvinning omfattar rapporter för kassering av utrustning, bekräftelse av kassering och rapporter om miljöpåverkan.
 - Tjänsten Retur av leasingmaterial innefattar endast en returrapport för leasing som listar alla tillgångar som hämtats och returnerats till leasingkontoret
 - Tjänsten Datasanering på plats kommer att inkludera rapporter om datasanering och bekräftelse av kassering
 - Tjänsten Förstör hårddiskar på plats inkluderar datasaneringsrapporter och bekräftelse av kassering
- **Miljöpåverkan:** För Återförsäljnings- och återvinningstjänster ger funktionen för rapporter om miljöpåverkan kunden information om utsläpp, energi och deponi som undviks genom att utrustningen tas ur bruk via Asset Recovery Services. Rapporten är begränsad till de fyra största produkttyperna: stationära datorer, bärbara datorer, bildskärmar och servrar. I rapporten om miljöpåverkan beskrivs de metoder som använts för att beräkna värdena i rapporten, och varje rapport följer riktlinjerna i ISO 14040 och 14044. Mer information finns i [Livscykelanalys för Dell Asset Recovery Services](#).
- **Betalning:** När kunden är berättigad att få värde för såld utrustning kan kunden begära betalning elektroniskt via självbetjäningssportalen. Kunder som har köpt tjänsterna i USA har möjlighet att tillämpa värdet för såld utrustning direkt på en befintlig Dell-faktura. Värdeåtervinningen räknas ut exklusive tillämpliga skatter, och varje part ska betala alla tillämpliga skatter i förhållande till de belopp som betalas enligt avtalet.

Om kunden har utsett en tredje part att administrera självbetjäningssportalen för kundens räkning, kommer Dell att betala eventuellt återvunnet restvärde på återsåld kundutrustning till sådan tredjepartsadministratör. Betalning av återvunnet restvärde till kunden fastställs enbart mellan kunden och tredjepartsadministratören. Om en tvist skulle uppstå mellan kunden och dess utsedda tredjepartsadministratör angående sådana betalningar, samtycker båda parter till att hålla Dell skadeslöst för alla krav som uppstår till följd av en sådan tvist.

Undantag

För att undvika tveksamheter omfattas inte följande aktiviteter av denna tjänstebeskrivning:

- Andra tjänster, uppgifter eller aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebeskrivning.
- Tjänsten omfattar inte utveckling av verk av immateriell art specifikt för kunden, så som definierat nedan.

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

Kundens ansvar specifikt för erbjudandet

Kunden samtycker till att uppfylla följande specifika ansvar och är medveten om att underlåtenhet att uppfylla dessa ansvar kan påverka Dell Technologies Services förmåga att utföra tjänsten:

1. Datasanering på plats. Kunden skall:

- a. Ha minst 20 enheter för service på plats
- b. Före Dells ankomst ta bort/inaktivera alla lösenord och andra säkerhetsfunktioner och inaktivera alla eventuella stödförebyggande funktioner eller spårningsprogram från sådan utrustning som ska genomgå databorttagning.
- c. Tillhandahålla en arbetsyta för datasanering som minst innefattar:
 - i. Bords-/skrivbordsutrymme, stolar, eluttag och tillräcklig belysning;
 - ii. Tillräckligt med utrymme för att ställa upp minst 20 datorer för att genomföra samtidig datasanering;
 - iii. Tillräcklig tillgång till elektrisk ström med den spänning som gäller för tjänsten och landet, och som rådgivits av Dell vid planering
 - iv. av arbetsplatsen och utrustningen ska vara fri från förorening från kemiska eller andra biologiska ämnen.
- d. Samla ihop och placera alla datorer som ska genomgå databorttagning i närheten av den plats där databorttagningen genomförs;
- e. Tillhandahålla en platsrepresentant varje dag som datasanering har schemalagts, som kan hänvisa Dell till arbetsutrymmet för datasaneringen och visa utrustningen på vilka Dell ska genomföra datasaneringen;
- f. Tillhandahålla bildskärmar och extern strömförsörjning för användning med utrustningen under datasaneringen (bildskärmar krävs inte för bärbara datorer);
- g. Tillhandahålla en säker förvaringsplats i direkt anslutning till platsen för datasaneringen för förvaring av utrustning som framgångsrikt har sanerats när ytterligare tjänster köps in tills tjänsten utförs.
- h. Granska formuläret Bekräftelse på datasanering och underteckna för att intyga kundens samtycke att sammanfattningen av datasanering som tillhandahålls i PDF/CSV korrekt reflekterar att: (i) Hårddiskarna har framgångsrikt sanerats ("GODKÄND") och sedan flyttats av Dell till en säker lagringsplats utsedd av kunden för senare upphämtning och att (ii) Hårddiskarna som inte framgångsrikt kunde saneras ("EJ GODKÄND") har returnerats till kundens platsrepresentant för disposition av kunden; och
- i. Tillhandahåll Dell ett tomt USB-minne avsett för PDF-/CSV-versionen av Sammanfattning av datasanering som Dell ska tillhandahålla innan platsen lämnas.

2. Retur eller återförsäljning eller återvinning av leasingmaterial. Före tjänsten skall kunden:

- a. För fraktservice (för fler än 20 enheter per plats): Ange, vid tidpunkten för schemalaggningsen, eventuella problem med platsåtkomst, säkerhetsrestriktioner, fackliga avtal, försäkringsbevis, begränsningar på upphämtningsplatsen eller tidsbegränsningar.
- b. För paketservice (för 1–19 enheter per plats): Packa och försegla varje utrustningskomponent i en separat kartong med hjälp av lämpligt förpackningsmaterial för att säkerställa att utrustningen är skyddad mot skador under leveransen till Dell och använd en tryckt etikett som tillhandahålls via kundportalen;
- c. Fyll i en faktura i enlighet med Dells krav i ditt land.
- d. Ta bort alla sekretessbelagda, patentskyddade, känsliga och andra icke-offentliga data samt all tredjeparts mjukvara från all utrustning.
- e. Ta bort/inaktivera alla lösenord och andra åtkomstsäkerhetsfunktioner och avsluta eventuell stöldskydds- eller bärbar spårningsprogramvara som finns i utrustningen;

- f. Avsluta eller överföra alla licenser som är associerade med tredjeparts programvara som finns i utrustningen;
- g. Ta bort från utrustningen och förvara alla externa datalagringsmedia (t.ex. USB-, SD- och ZIP-enheter);
- h. Ta bort alla bläckpatroner och tonerkassetter;
- i. Kontrollera att utrustningen endast innehåller datormaskinvara och inga andra produkter som apparater, kontorsutrustning, farligt avfall, farlig utrustning, material, förpackningar eller lådor.
- j. Verifiera att utrustningen är komplett och korrekt monterad och inkluderar alla tillhörande tillbehör eller all kringutrustning som ska returneras till leasingföretaget och för att maximera din avkastning på produkter som återsäljs.
- k. Koppla ur/avmontera från rack/packa upp all utrustning och avskilj tydligt den utrustning som ska hämtas upp från den som inte ska hämtas upp (observera att om utrustningen paketeras eller läggs i kartonger av kunden innan upphämtningen sker, kan Dell begära att upphämtningen skjuts upp till ett annat tillfälle på kundens bekostnad, eller så kan kunden underteckna en ansvarsfriskrivning gällande kundpaketering i syfte att tillåta transport av inventarier som paketerats eller krympplastemballerats av kunden).
- l. Samla utrustningen (inklusive utrustning som framgångsrikt har datasanerats) på platsen i en central lokal med godtagbart tillträde för Dells logistikfirma ("Upphämtningsplats"); och
- m. **Ange** en platsrepresentant som kan hänvisa Dells logistikfirma till utrustningen för att säkerställa att rätt utrustning tas med.
- n. **Avregistrera** utrustning och andra associerade system från Windows Autopilot, i förekommande fall.
- o. **Resultaten** i rapporten om miljöpåverkan är förenliga med Dells tillvägagångssätt och antaganden som beskrivs i vår [Livscykelanalys för Dell Asset Recovery Services](#) och kan användas för att mäta effektiviteten i att pensionera äldre IT-utrustning med hjälp av Dells Asset Recovery Services. En djup förståelse för de antaganden och begränsningar som ligger till grund för beräkningarna i denna rapport bör utvärderas noggrant innan den integreras i ett företags redovisning.

3. Förstör hårddiskar på plats. Kunden skall:

- a. **Allmänt.** Säkerhetskopiera alla data eller program de vill återkalla innan utrustningen görs tillgänglig för Dells leverantör.
- b. **Förstör data.** Som ett villkor för tillhandahållandet av tjänsten ska kunden:
 - i. Vid tidpunkten för schemaläggningen av tjänsten, informera om eventuella problem med platsåtkomst eller tidsbegränsningar och tillhandahålla adekvat parkering;
 - ii. Se till att det inte finns några parkerings- eller höjdbegränsningar vid platsen där data ska förstöras och/eller på vägen till platsen;
 - iii. Tillhandahålla en arbetsyta för dataförstöring på varje plats som är säker och som ger tillräckligt med utrymme för nödvändig prestanda, inklusive som ett minimum:
 - a. Bords-/skrivbordsutrymme, stolar, eluttag och tillräcklig belysning;
 - b. Tillräcklig tillgång till elektrisk ström med den spänning som gäller för tjänsten och landet, och som rådgivits av Dell vid planering;
 - c. Tillräcklig isolering på arbetsytan, eller är på annat sätt icke-kontorsplats för utförandet av tjänsten;
 - d. Arbetsplatsen och utrustningen är fria från förorening från kemiska eller andra biologiska ämnen.
 - iv. Samla ihop och lokalisera alla datalagerenheter i ett tydligt angivet område i omedelbar närhet till arbetsutrymmet; och

- v. säkerställ att kundens platsrepresentant är närvarande på plats varje dag som dataförstöring är planerad att utföras, och att representanten är behörig och kan hänvisa Dells leverantör till arbetsplatsen och identifiera för Dells leverantör de datalagerenheter som Dells leverantör ska förstöra.

4. **Kundens garanti.** Kunden representerar och garanterar följande:

- a. Kunden har ett gällande och säljbart ägande till utrustningen som är fri och utan panträtt, anspråk eller inteckningar av något slag.
- b. Kunden ansvarar för att se till att utrustningen som återgår till leasing eller som en del av deras APEX PCaaS-prenumeration är korrekt och i gott skick.
- c. Kunden har tagit bort alla konfidentiella, äganderättsligt skyddade, personliga, känsliga och andra icke-offentliga data och all tredjeparts mjukvara från all utrustning.
- d. Kunden är behörig att donera sådan utrustning och att sådan donation inte ska leda till ett brott av kunden mot något avtal eller någon dom som är bindande för kunden.
- e. Om inget annat anges av kunden och bekräftas av Dell skriftligen före sändning, kommer utrustningen att fungera enligt tillverkarens publicerade specifikationer vid leverans till Dell, Dells underleverantörer, Dell Financial Services eller andra relevanta leasingföretag, och
- f. Kunden ansvarar för och har följt de krav och skyldigheter som gäller för hälsa och säkerhet i förhållande till den eller de platser som Dell eller dess leverantörer ges åtkomst till genom kunden, inklusive arbetsutrymmet för datasaneringen.

Om kunden bryter mot någon av de skyldigheter eller garantier som läggs fram i denna servicebeskrivning, är Dell inte längre skyldiga att tillhandahålla dessa tjänster, och är ej heller ersättningsskyldiga för de eventuella skador som kan uppstå som följd av kundens avtalsbrott. Alternativt kan kunden ådra sig extra avgifter och utgifter för extra tid eller material, förlust eller skador som har åsamkats Dell eller dess leverantör.

Dessutom, för tjänstalternativ som inte inkluderar tjänsten Datasanering på plats, godkänner kunden att fullständigt skydda, försvara och hålla Dell skadeslöst och betala för alla kostnader och avgifter som kan uppstå från någon fordran eller ansvar eller juridisk förpliktelse i anslutning med några data som innehåller eller kan möjligen komma åt på utrustningen ("data") inklusive men utan begränsning (i) all fordran att data var felaktigt åtkomlig eller inte underhållits på ett säkert sätt eller (ii) alla förpliktelser eller ansvar som uppstår från någon lag eller bestämmelse beträffande säkerheten eller skyddet av lagrade eller överförda data eller personuppgifter.

Prissättning och betalningsvillkor

Kunden kommer att debiteras per komponent.

Mindre kringutrustning samlas ihop, vägs och debiteras till ett pris på en utrustningskomponent för varje 18 kg i vikt. Mindre kringutrustning innefattar:

- Externa datorkomponenter (t.ex. kablar, kringutrustning, externa enheter, tangentbord, möss, dockningsstationer)
- Lösa interna datorkomponenter
- Icke-datorrelaterade delar (t. ex. telekom, DVD/DVR)

Kunden samtycker härmed till att betala priset för varje enskild komponent per tillämplig Dell-orderbekräftelse, så väl som alla de eventuella tilläggsavgifter och kostnader som kan uppstå enligt denna servicebeskrivning. Kunden bekräftar och accepterar att Dell är berättigat att avsätta belopp som ska tillfalla Dell enligt denna servicebeskrivning för de belopp som annars ska betalas av Dell till kunden enligt avtalet.

Tilläggsavgifter

Kunden debiteras ytterligare avgifter baserat på följande belopp som kommer att tillhandahållas i en separat offert från Dell:

- Tjänster som Dell har utfört avseende komponenter utöver det belopp som har angetts i beställningen, debiteras med gällande komponentpris för den aktuella tjänsten.
- Hårddisk större än 500 GB kommer att debiteras en extra avgift för tjänster för datasanering på plats.
- Utrustningskomponenter som väger mer än 18 kg. kan medföra extra transportavgifter.
- För fraktservice eller tjänster på plats där enhetsminimumkravet inte uppfylls, kommer extra avgifter att tillföras. För upphämtningar på öar och andra avlägset belägna platser kan extra avgifter tillkomma.
- Service på platser som:
 - Har begränsad åtkomst eller fordonsbegränsningar
 - Kräver fackligt arbete
 - Har begränsad mötestillgänglighet eller
 - Behöver bokas utanför normal kontorstid
- Om kunden, platsen eller utrustningen inte uppfyller de krav som anges i denna servicebeskrivning, kan schemalaggningen av de tillämpliga tjänsterna behöva läggas om, och/eller så kan extra avgifter tillkomma.
- Om Dells logistikfirma inte har kunnat genomföra en upphämtning därför att kunden eller utrustningen inte har varit klar vid den överenskomna tidpunkten, kan extra avgifter tillkomma.
- Upplupna kostnader om felaktig utrustning har identifierats för frakt.
- Kostnader uppstår om leveransadressen som angavs för leasingreturen är felaktig.
- Begäran om borttagning av hårddisk eller utrustning under tjänsten Förstör hårddiskar på plats.

Viktiga ytterligare villkor

Äganderätt och risk för förlust.

Äganderätt och risk för förlust: Dell eller Dells logistikfirma står för riskerna för förlust eller skada efter det att Dell eller Dells logistikfirma har tagit emot och övertagit utrustningen. Äganderätten anses tillfalla Dell eller Dells logistikfirma efter det att Dell eller Dells logistikfirma har tagit emot och övertagit utrustningen.

Ansvar.

Eftersom det enbart rör just de tjänster som tillhandahålls enligt denna tjänstebeskrivning och trots eventuella motstridiga villkor i avtalet, ska följande villkor gälla:

DELLS OCH DESS TJÄNSTELEVERANTÖRERS ANSVAR FÖR DE TILLHANDAHÅLLNA TJÄNSTERNA ENLIGT DENNA SERVICEBESKRIVNING ÄR, ÄVEN OM DET MEDDELATS ATT DEN HÄR TYPEN AV ANSVAR KAN FÖRELIGGA, ALLTID UNDERSTÄLLT FÖLJANDE BEGRÄNSNINGAR OCH UNDANTAG:

1. DELL HAR INGET ANSVAR (AVSEENDE KONTRAKT, OTILLÅTNA HANDLINGAR ELLER ANNAT) FÖR SÄKERHETEN ELLER SEKRETESSEN FÖR DE DATA SOM FINNS LAGRAD I UTRUSTNINGEN, MED UNDANTAG FÖR OBEHÖRIGT RÖJANDE AV DATA FRÅN EN HÅRDDISK SOM DELL OCH/ELLER DESS SERVICELEVERANTÖR INTE HAR LYCKATS RADERA FULLSTÄNDIGT UNDER DATABORTTAGNINGEN HOS KUNDEN I ENLIGHET MED DE PROCESSER SOM ANGES I DETTA AVTAL, MEN SOM MAN SEDAN CERTIFIERAT SOM EN FULLSTÄNDIGT RADERAD HÅRDDISK I DATABORTTAGNINGSSAMMANFATTNINGEN.

I SÅDANT FALL ÄR DELL ANSVARIGT GENTEMOT KUNDEN FÖR DIREKTA SKADOR SOM BORTTAGNINGEN AV DATA HAR MEDFÖRT UPP TILL ETT BELOPP SOM INTE ÖVERSTIGER DET TOTALA AVGIFTSBELOPPET SOM KUNDEN BETALAT ELLER ÄR SKYLDIG ATT BETALA ENLIGT DENNA TJÄNSTEBESKRIVNING INOM ETT KALENDERÅR.

DELLS MAXIMALA OCH ENDA ANSVAR (RÖRANDE KONTRAKT, OTILLÅTNA HANDLINGAR ELLER ANNAT) SOM UPPSTÅR SOM ETT RESULTAT AV, ELLER I SAMBAND MED FÖRLUSTANSPRÅK AVSEENDE FYSISK UTRUSTNING, SKA UNDER INGA OMSTÄNDIGHETER ÖVERSTIGA VÄRDERINGEN AV DENNA SOM ANGES I KUNDENS VÄRDERING, ELLER ETT VÄRDE SOM BESTÄMS AV DELL ENLIGT UTVÄRDERINGSMETODER AV INDUSTRISTANDARD.

Kundens allmänna ansvar

Användartillstånd. Kunden garanterar att kunden har skaffat både kunden och Dell Technologies Services rättigheter att öppna och använda, både via fjärråtkomst och direkt, programvara, maskinvara, system och data som ägs av kunden eller som kunden innehar licens för, samt alla maskinvaru- och programvarukomponenter som ingår i syftet att tillhandahålla dessa tjänster. Om kunden inte redan har detta tillstånd ansvarar kunden för att erhålla detta och betala för det innan kunden begär att Dell Technologies Services utför dessa tjänster.

Icke-värkning. I den utsträckning lagen så tillåter kommer kunden inte, utan Dell Technologies Services föregående skriftliga medgivande, under en period på två år från datumet som anges på beställningsformuläret, direkt eller indirekt för anställning värva någon Dell Technologies Services-anställd som kunden har kommit i kontakt med i anslutning till Dell Technologies Services utförande av denna tjänst; dock under förutsättning att allmänna annonser och andra liknande breda former av rekrytering inte utgör någon direkt eller indirekt värkning härunder och kunden har rätt att rekrytera en anställd som har sagts upp eller har avslutat sin anställning hos Dell innan diskussionerna om anställning påbörjats med kunden.

Kundsamarbete. Kunden förstår att utan instruktioner och relevant samarbete kan inte Dell Technologies Services utföra tjänsten alls, eller om den utförs kan den förändras eller försenas avseende innehåll. Kunden ska således utan dröjsmål ge Dell Technologies Services all adekvat hjälp som krävs för att Dell Technologies Services ska kunna utföra tjänsten. Om kunden inte samarbetar enligt ovanstående ska Dell Technologies Services inte hållas ansvarig för att tjänsten inte, helt eller delvis, utförs och kunden har inte rätt till ersättning.

Ansvar på platsen. Där tjänsten kräver åtgärd på plats ska kunden (utan kostnad för Dell Technologies Services) tillhandahålla gratis, säker och tillräcklig tillgång till kundens anläggning och miljö, inklusive tillräckligt arbetsutrymme, el, säkerhetsutrustning (om tillämpligt) och lokal telefonlinje. En bildskärm, en mus (eller ett pekdon) och ett tangentbord i gott skick måste också tillhandahållas (utan kostnad för Dell Technologies Services) om datorn inte redan har dessa.

Säkerhetskopiering av data. Kunden säkerhetskopierar alla befintliga data och program på alla system som påverkas innan tjänsten levereras. Kunden ska regelbundet göra säkerhetskopior av data som sparas på alla system som påverkas som en försiktighetsåtgärd för att undvika att data skadas, ändras eller förloras. Dell Technologies Services ansvarar inte för att återställa eller ominstallera program eller data.

Såvida inget annat krävs av gällande lokala lagar TAR DELL TECHNOLOGIES SERVICES INGET ANSVAR FÖR:

- NÅGRA SOM HELST AV DINA KONFIDENTIELLA, EGENPRODUCERADE ELLER PERSONLIGA UPPGIFTER
- FÖRLORADE ELLER SKADADE DATA, PROGRAM ELLER PROGRAMVAROR

- SKADADE ELLER FÖRLORADE LÖSTAGBARA MEDIER
- EFTERLEVAD AV TREDJEPARTSVILLKOR SOM KAN GÄLLA FÖR DATA PÅ UTRUSTNINGEN
- OM ETT SYSTEM ELLER NÄTVERK BLIR OBRUKBART OCH/ELLER
- NÅGOT AGERANDE ELLER NÅGON FÖRSUMMELSE, INKLUSIVE VÅRDSLÖSHET, FRÅN DELL TECHNOLOGIES SERVICES ELLER EN TREDJEPARTSLEVERANTÖR.

Garantier från tredje part. Dessa tjänster kan kräva att Dell Technologies Services får tillgång till maskinvara eller programvara som inte har tillverkats eller säljs av Dell Technologies Services. Garantier från vissa tillverkare kan bli ogiltiga om Dell Technologies Services eller någon annan än den ursprungliga tillverkaren utför arbete på tillverkarens maskinvara eller programvara. Kunden ansvarar för att se till att Dell Technologies Services möjlighet att utföra tjänsten inte påverkar sådana garantier, eller i de fall den gör det, ska kunden acceptera effekten av detta. Dell Technologies Services ansvarar inte för garantier från tredje part eller för någon inverkan som tjänsterna kan ha på sådana garantier.

Arbetstider. Med förbehåll för lokal arbetstidslagstiftning, om ej annat anges nedan, utförs den här tjänsten måndag till fredag under normala kontorstider för Dell Technologies Services, vilka är 08:00–18:00, kundens lokala tid.

Land	Normala kontorstider för Dell Technologies Services
Saint Kitts, Saint Lucia, Saint Vincent, Trinidad, Jungfruöarna, resten av engelskspråkiga Karibien	Måndag till fredag kl. 07:00 till 16:00
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danmark, Dominikanska republiken, El Salvador, Finland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Norge, Panama, Puerto Rico, Dominica, Surinam, Sverige, Turks- och Caicosöarna	Måndag till fredag kl. 08:00 till 17:00
Australien, Bermuda, Kina, Haiti, Japan, Korea, Malaysia, Nederländska Antillerna, Nya Zeeland, Singapore, Taiwan, Thailand	Måndag till fredag kl. 09:00 till 17:00
Argentina, Brasilien, Frankrike, Indien, Indonesien, Italien, Korea, Malaysia, Paraguay, Taiwan, Uruguay	Måndag till fredag kl. 09:00 till 18:00
Bolivia, Chile	Måndag till fredag kl. 09:00 till 19:00
Mellanöstern	Söndag till torsdag kl. 08.00 till 18.00
Hongkong	Måndag till fredag kl. 09:00 till 17:30

Ingen service utförs utanför ordinarie kontorstid eller under lokala helgdagar, såvida inget annat skriftligen har avtalats i förväg.

Bestämmelser och villkor för tjänster

Denna tjänstebeskrivning gäller för dig, kunden ("du" eller "kunden"), och den juridiska enhet som anges på ditt beställningsformulär för köpet av denna tjänst ("Dells juridiska enhet"). Denna tjänst tillhandahålls enligt det separat undertecknade huvudserviceavtalet mellan kunden och Dells juridiska person som uttryckligen tillåter försäljning av denna tjänst. Om ett sådant avtal 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/servicedescriptions .*	Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som du kan komma att få av säljaren är inget avtal mellan dig och Dells juridiska person. De fungerar bara som beskrivning av innehållet i tjänsten som du köper av säljaren, dina 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 det här sammanhanget 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 tjänstleverantör som levererar tjänsten i säljarens ställe. Du 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 överenskommet mellan dig och säljaren.

Kundens plats	Villkor som gäller ditt köp av tjänsterna	
	Kunder som köper tjänster direkt	Kunder som köper tjänster via en auktoriserad återförsäljare
Asien, Stillahavsområdet, Japan	Lokal landsspecifik Dell.com -webbplats eller Dell.com/servicedescriptions .*	Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dells juridiska person, utan är bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina 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 det här sammanhanget 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 tjänstleverantör som levererar tjänsten i säljarens ställe. Du 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 överenskommet mellan dig och säljaren.
Europa, Mellanöstern och Afrika	<p>Lokal landsspecifik Dell.com-webbplats eller Dell.com/servicedescriptions.*</p> <p>Kunder i Frankrike, Tyskland och Storbritannien kan dessutom välja en av webbadresserna nedan:</p> <p>Frankrike: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Tyskland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Storbritannien: Dell.co.uk/terms</p>	Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dells juridiska person, utan är bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina 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 det här sammanhanget 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 tjänstleverantör som levererar tjänsten i säljarens ställe. Du 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 överenskommet mellan dig och säljaren.

* Kunden kan besöka sin lokala [Dell.com](#)-webbplats genom att gå till [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](#).

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/servicedescriptions.

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 man behåller så mycket av de icke-motstridiga termerna som möjligt, inklusive bevarandet av icke-motstridiga bestämmelser i samma stycke, avsnitt eller underavsnitt.

När du utför en beställning av tjänsten, tar emot tjänsten, använder tjänsten eller tillhörande programvara, eller när du klickar på/markerar knappen eller rutan "Jag godkänner" (I Agree) eller liknande på webbplatserna tillhörande Dell.com eller DellEMC.com i samband med ditt köp, eller när du använder Dell Technologies-programvara eller internet, samtycker du till att bindas av denna tjänstbeskrivning och de avtal som genom hänvisning omfattas häri. Om du förbinder dig att följa denna tjänstbeskrivning å ett företags eller någon annan juridisk enhets vägnar, garanterar du att du har behörighet att förplikta denna enhet att följa villkoren i denna tjänstbeskrivning, och i sådana fall avser "du"/"dig" eller "kunden" denna enhet. 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, driftsättningar, 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 två arbetsdagar före inbokat datum. Om kunden ändrar planering två arbetsdagar eller mindre före fastställt datum tas en avgift ut som inte får överstiga 25 % av kostnaden för tjänsten. Eventuella ändringar av planering för tjänsten bekräftas av kunden minst två arbetsdagar innan den börjar utföras.

B. **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.

C. **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.

D. **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 tjänstebeskrivning.

E. **Tilldelning och underleverantörsavtal.** Dell Technologies Services kan lägga ut denna tjänst och/eller tilldela denna tjänstebeskrivning till kvalificerade tredjepartsleverantörer, som kommer att utföra tjänsten på uppdrag av Dell Technologies Services.

F. **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 att samarbeta med assisterande analytiker eller tekniker på plats; eller
- Kunden misslyckas med att efterfölja villkoren som angetts i denna tjänstebeskrivning.

Om Dell Technologies Services säger upp tjänsten får kunden en skriftlig bekräftelse på tjänstens upphörande skickat till kundens fakturaadress. 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.

G. **Geografiska begränsningar och omlokalisering.** Den här tjänsten är inte tillgänglig överallt. Tjänstealternativ, inklusive tjänstenivåer, öppettider för teknisk support och tidsramar för tjänst 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.

© 2022 Dell Inc. Med ensamrätt. Andra varumärken och varunamn kan förekomma i detta dokument för att referera till antingen de organisationer som äger varumärkena och varunamnen eller deras produkter. Ett utskrivet exemplar av Dells försäljningsvillkor kan också erhållas på begäran.