



Tjänstbeskrivning

Dell Optimize

Inledning

Dell EMC Services erbjuder Optimera för lagringssystem ("Tjänsten/Tjänsterna") enligt denna tjänstbeskrivning ("Tjänstbeskrivning"). Din offert, ditt beställningsformulär eller annan ömsesidigt överenskommen form av faktura eller beställningsbekräftelse ("Beställningsformulär") innehåller namnet på den tjänst eller tjänster och de tillgängliga tjänstalternativ som du köpt. Om du vill ha mer hjälp eller vill beställa en kopia av tjänsteavtalen kan du kontakta den tekniska supporten eller en säljare.

Tjänsten Optimize är en förnybar avtalad tjänst, som ger kunder tillgång till teknisk expertis om aktuella Dell EMC Storage-produkter via en Technical Account Manager (TAM, tekniskt kontoansvarig). Med Optimize får kunder rådgivande vägledning, proaktiv support, regelbundet planerade systemgenomgångar för att maximera prestanda och optimering av lagringssystem såväl som att anpassa lagringsinitiativen efter verksamhetskraven. Kunden kommer framför allt att se fördelarna med Optimize genom kostnadsminskningar i tre olika kategorier.

- Driftkostnader
- Investeringskostnader
- Oplanerade avbrott

Tjänsten Optimize kompletterar supporttjänster för avbrott/problemlösning, som ProSupport eller ProSupport Plus, genom att ha en särskild TAM med djupa kunskaper om kundens lagringssmiljö och som därmed kan tillhandahålla proaktiv support och hjälp med den dagliga driften och hanteringen av lagringssystemet. Dessutom hjälper TAM till med långsiktig strategisk planering och optimering av lagringssystemet genom att tillhandahålla omfattande rådgivningstjänster.

Funktioner hos Optimize

TAM tillhandahåller regelbundna, löpande rådgivningstjänster om bästa praxis, proaktiv support och regelbundna schemalagda genomgångar av dina aktuella lagringssystem. (Specifika roller och ansvarsområden för TAM anges i Tabell 1.)

Optimize-avtal kan användas tillsammans med befintliga supportavtal för avbrott/problemlösning och kan köpas i steg om flera år.

Med Optimize samarbetar kunderna med en TAM, som skaffar sig god insikt i din lagringssmiljö. Genom att övervaka och kommunicera med kunderna kan en TAM erbjuda regelbundna rapporter, utvärderingar och råd som hjälper till att minska administrationstiden och säkerställa SAN-systemets höga tillgänglighet. TAM är också kontaktperson för tekniska frågor som rör kundens lagringssystem.

Tabell 1: Funktioner hos tjänsten Optimize

<p>Konsulttjänster</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Råd om att driva och underhålla effektiva lagringssystem för att hjälpa till att utforma och driva en optimerad SAN-miljö • Hjälpa med planering och förberedelse av maskinvaru- och programvaruuppgraderingar för att säkerställa att underhållsåtgärder sker utan oförutsedda händelser • Ge vägledning om driftseffektivitet för att maximera avkastning på investering
<p>Reaktiva supporttjänster*</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Skapa begäran om service vid upptäcktsplatsen (varje kvartal och varje månad) • Koordinera med Dells supportgrupp för att säkerställa tidsenlig lösning av fall • Agera som kundförespråkare för supportproblem med Allvarlighetsgrad 1 och Allvarlighetsgrad 2 för att säkerställa snabba lösningar och hjälp med att koordinera nödvändiga resurser*
<p>Årligt besök på plats*</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Personliga möten för att säkerställa att TAM är införstådd med kundens nuvarande och framtida lagringsbehov och kan stödja kundens operativa mål • Skapa diagram av och utvärdera systemarkitektur för att optimera design och konfiguration av systemet • Genomföra utvärderingsmöten för att inrikta lagringsmiljön med kundkrav och affärsinitiativ • Råda om status och rekommendera lösningar som gäller fullständig SAN-lösning, inklusive säkerhet, fabriksinställningar, funktionsuppsättningar och SAN-processer
<p>Genomgångar av kapacitet och prestanda</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analysera kapacitets- och prestandamått för att kontinuerligt säkerställa hög prestanda och driftseffektivitet i lagringsmiljön • Råd om lösningar och bästa praxis för att uppfylla kraven på kapacitet och prestanda • Träffa kunden för att kommunicera slutsatser från kapacitets- och prestandagenomgång och tillhandahålla analys av slutsatser • Proaktiv övervakning av kapacitets- och prestandavärden för att hjälpa till att säkerställa effektiv drift av lagringsmiljön och diskutera kritiska frågor, som prestandatoppar och kapacitetstak
<p>Fallgenomgångar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aktivt granska supportärenden för att identifiera problem och utbildningsmöjligheter • Ge proaktiv och personlig hjälp, med målet att minimera diagnostisk felsökning vid supportsamtal • Kundmöten för att diskutera vad som kommit fram vid fallgenomgångar och lösa eventuella problem • Sammanfattning av fallhistorik, trender, förbättringsområden och potentiella risker eller problem
<p>Genomgångar av systemlogg</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Regelbundet gå igenom systemlogginformation för att säkerställa effektiv drift av lagringssystemet och för att identifiera ovanliga aktiviteter och trender • Granska loggposter med kunden och kommunicera resultaten för att adressera potentiella problem
<p>Redundansutvärderingar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analysera SAN-lösningen för att säkerställa att rekommendationer för redundans är intakta • Rådgivning om bästa praxis för att upprätthålla en SAN-lösning med fullständig redundans • Hjälpa att utveckla planer för att skapa redundanta SAN-lösningar

Tjänster för drifteffektivitet	<ul style="list-style-type: none"> • Utvärdering av kundmiljö och behov för att kunna tillhandahålla rekommendationer om bästa praxis för systemkonfiguration och -optimering. • Genomföra genomgångar av lagringssystemet för att tillhandahålla vägledning om bästa praxis och systemadministration
--------------------------------	---

*Inte tillämplig för Optimize-tjänsten för kvartal

Optimize-slutprodukter

Med tjänsten Optimize får kunden regelbunden dokumentation med information om systemarkitektur, och som utvärderar inverkan av systemvarningar och loggar, tillhandahåller analyser av kapacitets- och prestandamått och som erbjuder bästa praxis baserat på specifika verksamhetskrav. Förteckningen nedan innehåller de specifika slutprodukter som kunden kan förväntas få tillbaka.

Tabell 2: Optimize-slutprodukter

Leverans	Beskrivning	Tjänsteutbud	
		Optimize per kvartal	Optimize
Diagram med lösningsarkitektur	Diagram över lagringssystem och befintlig maskinvara.	Efter behov	Efter behov
Reaktiva supporttjänster	Som beskrivs i tabell 1	Ej tillämpligt	Efter behov
Årligt besök på plats	Som beskrivs i tabell 1	Ej tillämpligt	Varje år
Lösninginventering	Detaljerad inventering av all maskinvara i lagringssystemet.	Kvartalsvis	Månadsvis
Kapacitetsrapport	Analys av lagrings- och prestandainformation. Drar uppmärksamhet till hur lagring används, utnyttjandegrad och var lagring allokeras.	Kvartalsvis	Månadsvis
Fallgenomgångsrapport	Sammanfattar alla supportärenden för kunder och identifierar trender och potentiella frågor som måste tas itu med.	Kvartalsrapporter (Senaste 4 veckorna)	Månadsvis
Systemloggsgenomgång	Översikt över systemloggar och analys av inverkan på drift.	Kvartalsrapporter (Senaste 4 veckorna)	Månadsvis
Testplan för redundans samt resultatgenomgång och rekommendationer	Rekommendationer om bästa praxis för lyckad testning av redundans med fullständig analys och granskning. Anpassade steg-för-steg-procedurer för att genomföra ett test av redundans. Om så bestämts kommer detta även att inkludera resultat och bekräftelse av test av redundans.	Kvartalsvis	Månadsvis
Dokument med bästa praxis och rekommendationer	Anpassad vägledning för att presentera och diskutera bästa praxis och konfigurationsinställningar för maskinvara och programvara baserad på kundmiljö.	Kvartalsvis	Månadsvis

Milstolpar och schema för Optimize

Tabell 3: Milstolpar för Optimize

Milstolpe	Beskrivning	Tjänsteutbud	
		Optimize per kvartal	Optimize
Första utvärdering	<p>Genomförande av Optimizes första bedömning</p> <ul style="list-style-type: none">Etablera standarder och krav angående kapacitet och prestandaSkapa hälsoöversyn av grundsystemetSkapa diagram och inventering av systemarkitekturDiskutera kundens affärskrav och initiativDiskussion om ramverket i Optimize-tjänsten och anpassning av Optimize-tjänster efter kundkrav	En gång	En gång
Levererbara produkter/ tjänster	<p>Leverera Optimize-systemanalys</p> <ul style="list-style-type: none">Översikt och sammanfattningGranska kapacitet och prestandaGranska systemhälsanGranska månadens fallhistorikGranska systemloggarDiskutera dokumentationsuppdateringarAllmänna rekommendationer per verksamhetsmålHjälpa till med redundansutvärderingenLeverera uppdateringar till bästa praxis	Kvartalsvis	Månadsvis
Löpande	<ul style="list-style-type: none">Uppdatering av bästa praxisÖvervakning av systemets prestanda och kapacitetHjälp med krav på planering Hjälp med förändringshantering Proaktiva produktråd	Ja	Ja

Undantag

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

- Andra tjänster, uppgifter eller aktiviteter än de som specifikt anges i denna Tjänstbeskrivning.
- Optimize ersätter inte behovet av supporttjänster för avbrott/problemlösning av Dell Storage SC-produkter.
- Datamigrering från befintliga direktanslutna lagringsenheter eller andra lagringsenheter
- Installations- eller skripttjänster

Den här tjänstebeskrivningen ger inte kunden garantier utöver de garantier som tillhandahålls enligt villkoren i kundens huvudstandardavtal, som beskrivs nedan i villkoren för Dells tjänster.

Kundens erbjudandespecifika ansvar

- Konfigurera tillämplig Storage Manager-programvara för att överföra och komma åt de konfigurationsdata som krävs till Dell-servrar via krypterade kanaler, t.ex. Secure Remote Services, CloudIQ och Unisphere.
- Identifiera lämplig kundkontakt på beslutsfattarnivå som kan förstå och diskutera TAMs slutsatser och rekommendationer.
- Delta i regelbundna schemalagda Optimize-möten.
- Utvärdera och genomföra TAMs rekommendationer.
- Diskutera kort- och långsiktiga planer relaterade till Dell-lagring för att proaktivt identifiera och planera projekt.
- Samarbeta med TAM för att säkerställa att Dells register över kundkontakter och särskilda omständigheter är korrekta och uppdaterade.
- Optimera för Storage Center:
 - Konfigurera Storage Center och Dell Storage Manager (eller Enterprise Manager) för att överföra SupportAssist-data till Dell-servrar via krypterade kanaler.
- Optimize för Unity eller PowerStore:
 - Konfigurera SRS (Secure Remote Services) och CloudIQ att överföra SupportAssist-data till Dell EMC-servrar via krypterade kanaler.
 - Skapa ett skrivskyddat Unisphere- eller PowerStore-konto för TAM att utnyttja för löpande analys av SAN.

Kundens allmänna ansvar

Användartillstånd. Kunden garanterar att Kunden har skaffat både Kunden och Dell EMC Services rätt att på distans och personligen komma åt och använda programvara, maskinvara, system och data som ägs eller licensieras av Kunden, samt alla maskinvaru- och programvarukomponenter i dem, i syfte att tillhandahålla dessa Tjänster. Om Kunden inte redan har detta tillstånd är det Kundens ansvar att erhålla detta och betala för det innan Kunden ber Dell utföra dessa Tjänster.

Kundsamarbete. Kunden förstår att Dell EMC Services utan instruktioner och relevant samarbete inte kan utföra Tjänsten eller att – om den utförs – Tjänsten kan förändras eller försenas avsevärt. Därför ska Kunden snabbt ge Dell EMC Services all adekvat hjälp som krävs för att Dell EMC Services ska kunna utföra Tjänsten. Om kunden inte samarbetar enligt ovanstående ska Dell EMC Services inte hållas ansvarig för att tjänsten inte utförs, helt eller delvis, och kunden har inte rätt till ersättning.

Ansvar på platsen. Om tjänsten kräver åtgärder på plats ska Kunden (utan kostnad för Dell EMC Services) tillhandahålla gratis, säker och tillräcklig tillgång till sina lokaler och sin miljö, däribland adekvat arbetsutrymme, el, säkerhetsutrustning (i aktuella fall) och tillgång till telefon. En bildskärm, en mus (eller ett pekdon) och ett tangentbord måste också tillhandahållas (utan kostnad för Dell EMC Services) om systemet 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 EMC Services har inte ansvar för att återställa eller ominstallera några program eller data.

Följande begränsningar av ansvarsbestämmelserna gäller inte i Tyskland, Österrike, Schweiz eller Frankrike, där begränsning av ansvarsbestämmelserna enligt avtalet gäller. Utöver begränsningar av ansvarsbestämmelserna som anges i avtalet begränsas vidare ansvaret för dataförlust till kostnaderna för ominstallation av säkerhetskopiering i dessa länder.

Såvida inget annat krävs av tillämpliga lokala lagar TAR DELL EMC 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;
- OM ETT SYSTEM ELLER NÄTVERK BLIR OBRUKBART; OCH/ELLER
- NÅGOT AGERANDE ELLER NÅGON FÖRSUMMELSE, INKLUSIVE VÅRDSLÖSHET, FRÅN DELL EMC SERVICES ELLER EN TREDJEPARTSLEVERANTÖR.

Garantier från tredje part. Dessa Tjänster kan kräva att Dell EMC Services får tillgång till maskinvara eller programvara som inte tillverkas av Dell EMC Services. Vissa tillverkares garantier kan bli ogiltiga om Dell EMC Services eller någon annan än den ursprungliga tillverkaren utför arbete på tillverkarens maskinvara eller programvara. Kunden ansvarar för att se till att Dell EMC Services verkställande av tjänsterna inte påverkar sådana garantier, eller att Kunden annars accepterar effekten. Dell EMC Services tar inget ansvar för garantier från tredje man eller för någon inverkan som Tjänsterna kan ha på sådana garantier.

Arbetstider. Med förbehåll för lokal arbetstidslagstiftning, om annat ej anges nedan, utförs den här tjänsten måndag till fredag under normal kontorstid för Dell EMC Services, dvs. 08.00–18.00 i Kundens tidszon:

Land	Normala kontorstider för Dell EMC 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, Surinam, Sverige, Turks- och Caicosöarna	Måndag till fredag kl. 08:00 till 17:00
Australien, Bermuda, Haiti, Hongkong, Japan, Kina, Korea, Malaysia, Nederländska Antillerna, Nya Zeeland, Singapore, Taiwan, Thailand	Måndag till fredag kl. 09:00 till 17:00
Argentina, Frankrike, Indien, Italien, Paraguay, 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

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

Bestämmelser och villkor för tjänster från Dell EMC

Denna Tjänstbeskrivning gäller dig, kunden ("du" eller "Kunden"), och den Dell-enhet som anges på ditt beställningsformulär för köpet av denna tjänst. Denna Tjänst tillhandahålls enligt det separat undertecknade huvudtjänstavtalet mellan Kunden och Dell EMC Services som uttryckligen tillåter försäljning av Tjänsten. 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 webbadresserna där Avtalet finns för Kundens plats. Parterna bekräftar att de har läst och godkänner dessa onlinevillkor.

Var kunden befinner sig	Villkor som gäller ditt köp av Dell EMC-tjänster	
	Kunder som köper Tjänster direkt från Dell	Kunder som köper Tjänster via en godkänd Dell- eller Dell EMC-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/service-descriptions/global .*	Tjänstebeskrivningarna och andra tjänstedokument från Dell EMC Services juridiska enhet som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dell EMC Services juridiska enhet, utan bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Det leder till att alla referenser till kunden i tjänstebeskrivningen och i andra tjänstedokument från Dell EMC Services i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell EMC Services ska tolkas som en referens till Dell EMC Services som leverantör av tjänsten i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dell EMC Services när det gäller tjänsten som beskrivs här. 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.
Asien, Stillahavsområdet, Japan	Lokal landsspecifik Dell.com -webbplats eller Dell.com/service-descriptions/global .*	
Europa, Mellanöstern och Afrika	Lokal landsspecifik Dell.com -webbplats eller Dell.com/service-descriptions/global .* Kunder i Frankrike, Tyskland och Storbritannien kan dessutom välja en av webbadresserna nedan: Frankrike: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Tyskland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Storbritannien: Dell.co.uk/terms	

* 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=se&l=sv&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/global.

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 tjänstebeskrivning; (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 beställer Tjänster, tar emot Tjänster, använder Tjänster eller tillhörande programvara, eller när du klickar på/markerar knappen eller rutan "Jag godkänner" (I Agree) eller liknande på Dell.com eller DellEMC.com/sv-se/ i samband med köpet, eller när du använder Dell EMC:s programvara eller gränssnitt mot internet, samtycker du till att vara bunden 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" eller "Kunden" denna enhet. Utöver att ta emot denna tjänstebeskrivning kan kunder i vissa länder även behöva signera ett beställningsformulär.

Kompletterande villkor som gäller ditt köp av konsulttjänster och tjänster för hantering

1. Omfattade produkter

Denna tjänst är tillgänglig på produkter som stöds och som inkluderar utvalda Dell Storage SC- och SCv-produkter, som köps i en standardkonfiguration ("Omfattade produkter"). Nya Omfattade produkter läggs till regelbundet, så kontakta din säljrepresentant om du vill ha den senaste listan över vilka Tjänster som finns tillgängliga för dina produkter från Dell och andra tillverkare. Varje Omfattad produkt är märkt med ett serienummer ("Service tag"). Kunden måste köpa ett separat tjänstavtal för varje uppsättning av Omfattade produkter som utgör en Storage Center. Ha din Service Tag på den Omfattade produkten tillhands när du kontaktar Dell för denna tjänst.

2. Tjänstperiod. Denna Tjänstbeskrivning börjar det datum som anges på Beställningsformuläret och fortsätter under den period ("**Period**") som anges på Beställningsformuläret. I förekommande fall anges tariffen eller priset och den gällande Perioden 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 EMC Services och kunden skriftligen kommit överens om något annat får tjänsten som kunden köpt under denna tjänstebeskrivning endast användas av kunden internt, och ej säljas vidare eller användas av någon tjänstebyrå.

3. Viktig ytterligare information

- A. Ändring av planering.** När denna Tjänst har bokats måste eventuella förändringar i schemat ske minst åtta kalenderdagar före inbokat datum. Om Kunden ändrar tidpunkten 7 dagar eller mindre före planerat datum tas en avgift ut som inte får överstiga 25 % av kostnaden för Tjänsten. Eventuella ändringar av tidpunkten för tjänsten bekräftas av kunden minst 8 dagar innan den börjar utföras.
- B. Betalning av maskinvara som köpts med tjänster.** Om man inte skriftligen kommit överens om något annat ska betalningen för maskinvaran inte under några omständigheter vara knuten till resultat eller leverans av konsulttjänster eller tjänster för hantering som köpts med sådan maskinvara.
- C. Kommersiellt rimliga gränser för Tjänstens omfattning.** Dell EMC Services kan vägra tillhandahålla Tjänsten om denna enligt ekonomiskt försvarbara uppfattningar skapar en orimlig risk för Dell EMC Services eller Dell EMC Services tjänstleverantörer eller om någon begärd tjänst ligger utanför ramen för Tjänsten. Dell EMC 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 gå att köpa från Dell EMC Services och varierar beroende på var Kunden befinner sig. Tillvalstjänster kan kräva ett särskilt avtal med Dell EMC Services. Om inget sådant avtal finns tillhandahålls tillvalstjänster enligt denna Tjänstbeskrivning.

E. **Tilldelning och underleverantörsavtal.** Dell EMC Services kan lägga ut denna Tjänst och/eller tilldela kvalificerade tredjepartsleverantörer denna Tjänstbeskrivning. De kommer att utföra Tjänsten på uppdrag av Dell EMC Services.

F. **Uppsägning.** Dell EMC Services kan säga upp denna Tjänst när som helst under perioden om något av följande skäl föreligger:

- Kunden har inte betalat hela priset för den här tjänsten i enlighet med 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 EMC Services säger upp Tjänsten får kunden en skriftlig bekräftelse på Tjänstens upphörande till sin fakturaadress. I meddelandet anges orsaken till uppsägningen och datumet då uppsägningen träder i kraft, vilket inte kommer att vara mindre än tio (10) dagar från det datum då Dell EMC Services skickar meddelande om uppsägning till kunden, såvida inte lokal lagstiftning kräver andra uppsägningsvillkor som inte får avtalas bort. Om Dell EMC Services säger upp Tjänsten enligt den här paragrafen har kunden inte rätt till återbetalning av de avgifter som betalats eller som förfallit till betalning till Dell EMC Services.

G. **Geografiska begränsningar och omlokalisering.** Den här Tjänsten är inte tillgänglig överallt. Tjänstalternativ, inklusive tjänstnivåer, öppettider för den tekniska supporten och svarstider för tjänster som utförs 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.

© 2018 Dell EMC 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 fås på begäran.