

DELL Technologies

Tjänstbeskrivning

Lifecycle Extension with ProSupport One for Data Center

Inledning

Dell Technologies¹ erbjuder Lifecycle Extension with ProSupport One for Infrastructure ("tjänsten/tjänsterna") i enlighet med denna tjänstbeskrivning ("tjänstbeskrivning"). Din offert, ditt beställningsformulär eller ömsesidigt överenskommen faktura eller beställningsbekräftelse (vilket som är tillämpligt, "Beställningsformulär") inkluderar namnet på tjänsten/tjänsterna² 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 servicekontraktet. Om du vill ha en kopia av avtalet med tillämplig återförsäljare för Dell Technologies ska du kontakta den återförsäljaren.

Tjänstens omfattning

Denna tjänst eller dessa tjänster är tillgänglig(a) på utvalda Dell PowerStore-produkter ("Produkter som stöds"). Tjänsten omfattar följande:

¹ "Dell Technologies", så som det används i det här dokumentet avser "Dell Technologies" den aktuella Dell-säljorganisationen ("Dell"), som anges i Dells beställningsformulär och den aktuella EMC-säljorganisationen ("EMC") som anges i EMC:s beställningsformulär. Användningen av "Dell Technologies" i det här dokumentet indikerar inte en förändring av det juridiska namnet på Dell eller EMC-enheten som du har handlat med.

² Så som de används i det här dokumentet avser termerna "Dell Technologies-produkter", "produkter", "utrustning" och "mjukvara" den Dell Technologies-utrustning och -mjukvara som identifieras i [Tabellen för Dell Technologies produktgaranti och underhåll](#) eller i ditt beställningsformulär. "Tredjepartsprodukter" definieras i ditt avtal eller, om en sådan definition saknas i ditt avtal, i [Dell Technologies affärsvillkor för försäljning](#), i dina lokala Dell Technologies-försäljningsvillkor, som tillämpligt. "Du" och "Kund" avser den som i avtalet står angiven som köpare av tjänsterna. Mjukvara för server/lagring/nätverk klassificeras inte som utrustning.

TJÄNSTENS OMFATTNING	BESKRIVNING	LIFECYCLE EXTENSION – INFORMATION OM TÄCKNING
PROSUPPORT ONE	Dell ProSupport One for Data Center inkluderat.	Information om hur du kontaktar Dell Technologies om du behöver service och information om ProSupport One-funktioner finns i Dell EMC ProSupport One for Data Center
TRE ÅRS NÖJDHETSGARANTI³	Den treåriga produkt-nöjdhetsgarantin innebär att alla Dell Technologies-produkter kommer leverera det vi sagt att de ska göra, eller att vi kommer att rätta till det.	Kund: DELL TECHNOLOGIES SATISFACTION GUARANTEE TERMS AND CONDITIONS OEM: DELL TECHNOLOGIES OEM SATISFACTION GUARANTEE TERMS AND CONDITIONS
GARANTERAD DATAREDUKTION FÖR LAGRING³	Datareduktionsgarantin ger garanterad minskning av lagringsdata för dina arbetsbelastningar.	Kund: DELL TECHNOLOGIES ALL-FLASH DATA REDUCTION GUARANTEE TERMS AND CONDITIONS OEM: DELL TECHNOLOGIES OEM CUSTOMER ALL-FLASH DATA REDUCTION GUARANTEE TERMS AND CONDITIONS Garantiavtal måste undertecknas före inköpsordern.
HELTÄCKANDE MJUKVARA³	Vid köp av ett deltagande Dell Technologies-lagrings-disksystem ingår utvald mjukvara som behövs för att lagra och hantera data.	Heltäckande mjukvara för deltagande lagringsdisksystem finns i broschyren All-Inclusive Software Brochure . Kontakta din Dell Technologies-representant för mer information om deltagande produkter.
TEKNIKUPPGRADERING	Få en engångsuppgradering av tekniken för den lagringsprodukt som stöds vid köp av sex års Lifecycle Extension Support (antingen när du köper produkten som stöds eller när du förnyar tjänsten).	Se avsnittet TEKNIKUPPGRADERING i det här dokumentet för ytterligare information om vad som ingår
KAPACITETSUPPDATERING	Ytterligare rabatt på ett kvalificerat kapacitetsköp för produkten som stöds.	Se avsnittet KAPACITETSUPPDATERING i det här dokumentet för ytterligare information om täckning

³ Ingår i tjänsten som en del av Dells Future Proof-program

TJÄNSTENS OMFATTNING	BESKRIVNING	LIFECYCLE EXTENSION – INFORMATION OM TÄCKNING
UPPDATERING OCH ÅTERVINNING AV TEKNIK ⁴	Återvinn produkter i drifttillstånd för att dra nytta av nästa generations lagringsprodukter från Dell Technologies.	Valfri återvinning av äldre lagring med ett giltigt Dell Technologies-köp av produkten som stöds, kapacitetsuppdatering eller teknikuppgradering. Retur krävs inte för att få kapacitetsuppdatering eller teknikuppgradering. Berättigande till retur avgörs av Dell Technologies efter eget gottfinnande. Tillgänglighet och villkor för returer varierar beroende på region och produkt. Kontakta en Dell Technologies-säljare om du vill ha mer information. Omfattar inte datasanering, dataförstöring, datamigrering eller avinstallation av hårdvara.
ÅRLIG MODERNISERINGSKONSULTATION	En "teknisk rådgivare" är en person som tillhandahåller årliga konsulttjänster om bästa praxis, uppgraderingsstrategi och granskningar av den aktuella infrastrukturen.	Mer information om täckning finns i avsnittet ÅRLIG MODERNISERINGSKONSULTATION i det här dokumentet

⁴ Ingår i tjänsten som en del av Dells Future Proof-program

Teknikuppgradering

Kunden måste förbinda sig till totalt sex år av tjänsten (antingen vid köp av produkten som stöds eller vid förnyelse av tjänsterna) ("tjänsteperioden"), kunden kan få en teknisk engångsuppgradering på produkten som stöds. För de tjänster som beskrivs häri innebär en "teknikuppgradering" de alternativ för att uppgradera produkter som stöds som anges i avsnittet "Teknikuppgraderingar" senare i detta dokument. Kunden måste behålla kontraktet för dessa tjänster (t.ex. de tjänster som beskrivs i denna tjänstebeskrivning utöver ProSupport One) för att vara berättigad att ta emot teknikuppgraderingen och inte redan ha löst in teknikuppgraderingen under tjänsteperioden. För att undvika tveksamheter kan kunden endast begära en teknikuppgradering under tjänsteperioden.

Inledande serviceperiod och tidpunkt för inlösen av uppgradering:

- Kunden köper sex års användning av tjänsten med den produkt som stöds. Kunden är berättigad att lösa in en teknikuppgradering 180 dagar efter tjänstekontraktets början till och med tjänsteperioden, baserat på tillgänglighet. Eller
- Kunden köper tre år av tjänsten med produkten som stöds och förnyar tjänsten med ytterligare tre år. Kunden är berättigad att lösa in en teknikuppgradering efter början av det fjärde året av tjänstekontraktet till och med tjänsteperioden, baserat på tillgänglighet.

Förnyelseservice och inlösenstidpunkt för uppgradering:

Efter den första tjänsteperioden; Kunden kan erhålla ytterligare en teknikuppgradering vid varje ytterligare förnyelse av tre år av tjänsten därefter ("förnyelseperiod") med förbehåll för följande:

- Teknikuppgraderingen är tillgänglig från 180 dagar efter förnyelseperiodens början till och med slutet av perioden, beroende på tillgänglighet.
- Dell Technologies förbehåller sig rätten att välja att inte förnya tjänsten om kunden inte använder teknikuppgraderingsfunktionen under den inledande tjänsteperioden för produkt(er) som stöds.
- Dell Technologies förbehåller sig rätten att när som helst vägra att sälja en ny rättighet för Lifecycle Extension with ProSupport One Service med avseende på framtida köp av produkter som stöds.

Teknikuppgraderingar:

- **Teknikmoderniseringsuppgradering: Nästa generations enhet** – Engångstillägg av nästa generations PowerStore-enhet som stöds, bestående av bashölje, noder och IO-hårdvarumoduler, i samma kluster som produkten som stöds, där detta är tillgängligt och enligt Dell Technologies eget gottfinnande. Berättigande till installationstäckning för den tillagda enheten inom klustret för produkten som stöds tillhandahålls med tjänsten. Köp av lagringskapacitet krävs för att lösa in det här uppgraderingsalternativet. Eller
- **Uppgradering till en högre modell i samma serie:** en engångsuppgradering av ett par noder inom samma generations PowerStore-enhetsbashölje som stöds till noder en modell upp, när detta är tillgängligt och fastställs av Dell Technologies efter eget gottfinnande. Rätt till installation och supporttäckning som upphör vid samma tidpunkt för det uppgraderade nodparet inom produkten som stöds tillhandahålls med dessa tjänster för uppgraderingsnodparet till en version högre av samma generations alternativ; eller

- **Flexibel teknikuppgradering: Rabatt vid utskalning** – En rabatt av i grunden lika värde vid köp av Dell Technologies-produkter, vilket fastställs av Dell Technologies efter eget gottfinnande, för att underlätta tillägg av ytterligare en liknande modell av PowerStore-enhet, vilket fastställs av Dell Technologies efter eget gottfinnande, inom samma kluster som produkten som stöds ("köp av utskalning"). Ett köp av minimumkapacitet kan krävas för att erhålla rabatten för köpet av utskalning och under inga omständigheter kommer rabatten för köpet av utskalning att innebära en återbetalning till kunden.

Ytterligare villkor för teknikuppgradering

- Kontrakt för Lifecycle Extension-teknikuppgraderingar måste lösas in i det land de köptes från, även om enheten som stöds har flyttats till ett annat land.
- Teknikuppgraderingen får inte utnyttjas förrän tillämplig motsvarande uppgradering är tillgänglig från Dell Technologies. Motsvarande uppgraderingsalternativ fastställs av Dell Technologies efter eget gottfinnande.
- Före verkställan av nodparuppgraderingen, enhetstillägget eller utskalningen kan Dell Technologies kräva att konfigurationen för produkten som stöds uppfyller vissa tekniska eller andra förutsättningar enligt specifikation från Dell Technologies, som att ha ett visst OS eller en viss version av fast mjukvara, eller byte av komponenter för vilka slut på livslängd (EOL) redan har kommunicerats.
- Denna tjänst ger rätt till en uppgradering av ett nodpar inom PowerStore-enhetsbashöljet som stöds eller ett i grunden liknande värde som en rabatt vid köp av en annan modell av liknande PowerStore-enhet, och annan hårdvara (som chassi, strömkälla, IO-kort, etc.) kan behöva köpas separat för att implementera nodparuppgraderingen eller skala ut med tillägg av annan modell av liknande PowerStore-enhet inom samma kluster som produkten som stöds och har rätt till tjänsten.
- Separata driftsättningstjänstekontrakt, supportservicekontrakt och/eller andra servicekontrakt kan också krävas för att införliva sådana separata hårdvaruköp i produkten som stöds och för att implementera det nodpar som uppgraderats eller för att skala ut med tillägg av ytterligare liknande modell av PowerStore-enhet inom samma kluster som produkten som stöds och har rätt till tjänsten.

Kapacitetsuppdatering

Om kunden köper en kvalificerad kapacitetsuppdatering som fastställs av Dell Technologies efter eget gottfinnande för produkten som stöds kan kunden få kredit för upp till 25 % rå kapacitet med en maxgräns på 100 TB rå kapacitet som tillämpas på det kvalificerande kapacitetsuppdateringsköpet.

Exempel 1:

Kunden köper 100 TB rå kapacitet som en kvalificerad kapacitetsuppdatering. Kunden får en kredit på 25 % av de 100 TB som tillämpas på köpet som rabatt eller på annat sätt. Kunden får 100 TB ny rå kapacitet för inköpspriset på 75 TB rå kapacitet.

Exempel 2:

Kunden köper 500 TB rå kapacitet som en kvalificerad kapacitetsuppdatering. Kunden får en kredit på 100 TB som tillämpas på köpet som rabatt eller på annat sätt. Kunden får 500 TB ny rå kapacitet för inköpspriset på 400 TB rå kapacitet.

Ytterligare villkor för kapacitetsuppdatering

- Kapacitetsuppdateringskredit är inte tillgängliga förrän efter 180 dagar efter fakturadatum för produkten som stöds och måste utnyttjas inom perioden för de tjänster som köpts med produkten som stöds.
- Tjänsten får inte överlåtas till några andra enheter eller tredje part och den är enbart tillgänglig för produkten som stöds och är associerad med tjänsten vid tillfället då produkten som stöds köps.
- Kapacitetsuppdateringskrediten kan endast användas som en engångskredit i samband med inlösenalternativet för teknikmoderniseringsuppgradering nästa generations enhet vid tidpunkten för inlösen. Ytterligare kapacitetsuppdateringskredit för den nya nästa generationens enhet efter inlösen kräver en separat livscykel förlängning för ProSupport One-tjänsten som ska köpas på den nya nästa generationens enhet.
- Kunden samtycker till att behålla livscykel förlängningen för ProSupport One-supportnivån under hela avtalsperioden och att köpa samma tjänst för det nya lagringsmediet för att använda denna fördel.
- Kapacitetsuppdatering omfattar inte tjänsteinstallation, driftsättning, konfiguration, datasanering, datadestruktion, datamigrering eller avinstallation av mediahårdvara.
- Kunden är ensam ansvarig för att migrera data från befintliga lagringsmedier till nya lagringsmedier och för att radera, kryptera eller göra alla data som lagras på returnerade lagringsmedier oåterkalleliga innan de returneras, och avinstallation av lagringsmedia samt borttagning från hårdvarurack.
- Retur av gamla lagringsmedier är valfritt och krävs inte för att kunden ska erhålla kapacitetsuppdateringskrediten för det kvalificerade kapacitetsuppdateringsköpet. Berättigande till retur avgörs av Dell Technologies efter eget gottfinnande.
- Kapacitetsuppdateringskredit kan inte kombineras med andra specialerbjudanden, kampanjer eller program, såvida det inte uttryckligen anges av Dell Technologies.
- Ett minsta kapacitetsköp kan krävas för att erhålla kapacitetsuppdateringskrediten och under inga omständigheter kommer kapacitetsuppdateringskrediten att resultera i en återbetalning till kunden.

Årlig konsultation om teknikmodernisering

Den tekniska rådgivaren kommer att tillhandahålla årliga rådgivningstjänster om bästa praxis, uppgraderingsstrategi och granskningar av den berättigade infrastrukturen. (Specifika roller och ansvarsområden för teknisk rådgivare anges i Tabell 1.) Tekniska rådgivare kan erbjuda årsrapport, utvärdering och vägledning som hjälper kunden att avgöra när och vilka alternativ för teknikuppgradering, kapacitetsuppdatering och andra livscykel förlängningsfunktioner som gör att den berättigade infrastrukturen förblir modern.

Tabell 1: Den tekniska rådgivarens särskilda roller och ansvarsområden

Konsulttjänster	• Råd om operativsystem och underhåll av effektiv infrastruktur för att hjälpa till att utforma och driva en optimerad miljö • Hjälpa till att planera för hårdvaru- och mjukvaruuppgraderingar • Ge vägledning om drifteffektivitet för att maximera avkastning på investering
Moderniseringsuppgraderingar	• Status för berättigande till uppgradering • Om kunden är berättigad att lösa in en teknikuppgradering: • Granska uppgraderingsalternativ som är tillgängliga på marknaden • Rekommendera uppgraderingsalternativ • Hjälpa till med uppgraderingsplanering
Årlig granskning	• Anpassad till kundens nuvarande och framtida infrastrukturkrav för att stödja deras operativa mål • Skapa diagram av och utvärdera systemarkitektur för att optimera design och konfiguration av systemet • Genomföra utvärderingsmöten för att anpassa infrastrukturen till kundkrav och affärsinitiativ • Råda om status och rekommendera lösningar som gäller fullständig infrastrukturlösning, inklusive säkerhet, fabric-konfiguration, funktionsuppsättningar och SAN-processer
Genomgångar av kapacitet och prestanda	• Analysera kapacitets- och prestandamått för att kontinuerligt säkerställa hög prestanda och drifteffektivitet i infrastrukturen • Råd om lösningar och bästa praxis för att uppfylla krav på kapacitet och prestanda • Rekommendera kapacitetsuppgraderingar eller -utökningar • Träffa kunden för att kommunicera slutsatser från kapacitets- och prestandagenomgång och tillhandahålla analys av slutsatser
Redundansutvärderingar	• Analysera lösningen för att säkerställa att rekommendationer för failover-funktioner är intakta • Rådgivning om bästa praxis för att upprätthålla en lösning med fullständig redundans
Tjänster för drifteffektivitet	• Utvärdering av kundmiljö och behov för att kunna tillhandahålla rekommendationer om bästa praxis för systemkonfiguration och -optimering • Genomföra genomgångar av systemet för att tillhandahålla vägledning om bästa praxis och systemadministration

Leverans av årlig moderniseringskonsultation

Kunden får ett årligt granskningsdokument som beskriver systemarkitekturen, tillhandahåller analys av kapacitets- och prestandamått och erbjuder bästa praxis baserat på specifika affärskrav. Slutprodukterna i årsöversikten baseras på en analys av en ögonblicksbild i tiden (tidsperioden 30 dagar före den genererade rapporten). Ledtiden för rapportgenerering är ca 6 veckor – 4 veckors datainsamling, 1-2 veckor för analys. Produkten som stöds måste vara ansluten till Secure Remote Services eller SupportAssist och ha APEX AIOps Infrastructure Observability aktiverat. Förteckningen nedan innehåller de specifika slutprodukter som kunden kan förväntas få tillbaka.

Tabell 2: Leveranser

Leverans	Beskrivning
Årsöversikt	Som beskrivs i tabell 1
Lösninginventering	Detaljerad inventering av all systemhårdvara.
Kapacitetsrapport	Analys av infrastrukturen och prestandainformation. Framhäver hur infrastrukturen används, utnyttjandegrad för användning samt levererar rådgivning och hjälp med kapacitetsplanering inklusive kapacitetsplanering eller tillgängliga expansionsalternativ.
Dokument med bästa praxis och rekommendationer	Anpassad vägledning för att presentera och diskutera bästa praxis och konfigurationsinställningar för hårdvara och mjukvara baserat på kundmiljö.
Rekommendationer för teknikmodernisering	Rättighetsstatus för teknikmoderniseringsuppgradering. Genomgång av aktuella teknikmoderniseringsalternativ på marknaden som är tillgängliga för kunden och rekommendationer om fördelarna med att utföra uppgraderingen.

Milstolpar och tidsplan – årlig moderniseringskonsultation

Tabell 3: Milstolpar

Milstolpe	Beskrivning	Varje år
Första utvärdering	Första utvärdering för genomförande av modernisering - Fastställa konfiguration, kapacitets- och prestandastandarder samt krav - Skapa hälsoöversyn av grundsystemet - Diskutera kundens affärskrav och initiativ - Kommunicera ramverket för den årliga moderniseringskonsultationen för tjänsten Lifecycle Extension och anpassa till kundens krav	En gång Som en del av det första årets granskning
Levererbara produkter/ tjänster	Leverera moderniseringsanalys - Översikt och sammanfattning - Granska kapacitet och prestanda - Granska systemhälsa - Diskutera dokumentationsuppdateringar - Allmänna rekommendationer per verksamhetsmål - Redundansutvärderingar - Leverera uppdateringar av bästa praxis - Granska tillgängliga alternativ för teknikuppgradering - Rekommendera alternativ för teknikuppgradering om tillämpligt - Rekommendera alternativ för kapacitetsuppgradering eller expansion, om tillämpligt	Varje år

Undantag för årlig moderniseringskonsultation

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

- Andra tjänster, uppgifter eller aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebeskrivning.
- Kontinuerlig övervakning
- Ytterligare granskningar eller samråd utanför det årliga samrådet
- Datamigrering från befintliga direktanslutna lagringsenheter eller andra enheter
- Installations- eller skrivningstjänster
- Historik eller mått utanför det 30-dagarsfönster som identifierats för datainsamling, analys och granskning.

Kundens specifika ansvar för årlig moderniseringskonsultation

- Konfigurera tillämplig mjukvara för system hantering för att överföra och komma åt nödvändiga konfigurationsdata till Dell Technologies-servrar via krypterade kanaler. Exempelvis Secure Remote Services och APEX AIOps Infrastructure Observability.
- Identifiera lämplig kundkontakt på beslutsfattarnivå som kan förstå och diskutera slutsatser och rekommendationer från tekniska rådgivare.
- Delta i schemalagda årliga konsultationsmöten om modernisering.
- Utvärdera och genomför rekommendationer från teknisk rådgivare.
- Diskutera kort- och långsiktiga planer relaterade till infrastrukturen för produkten som stöds för att proaktivt identifiera och planera teknikmoderniseringsuppgraderingar.
- Samarbeta med den tekniska rådgivaren för att säkerställa att Dell Technologies register över kundkontakter och särskilda omständigheter är korrekta och aktuella.

Ytterligare villkor för Lifecycle Extension with ProSupport One

- Tjänsten får inte överlåtas till några andra enheter eller tredje part och den är enbart tillgänglig för produkten som stöds och är associerad med tjänsten vid tillfället då produkten som stöds köps.
- Dell Technologies förbehåller sig rätten att välja att inte förnya tjänsten om kunden inte använder teknikuppgraderingsfunktionen för tjänsten under den ursprungliga perioden för motsvarande tjänst som ursprungligen köptes med produkten/produkterna som stöds.
- Dell Technologies kan fastställa slut på tjänstens livslängd och neka att sälja någon ny rätt till tjänsten Lifecycle Extension with ProSupport One när som helst med avseende på framtida köp av produkter som stöds.

Undantag

För att undvika tveksamheter omfattas inte följande aktiviteter och artiklar av tjänstens omfattning:

- Andra rättigheter, tjänster, uppgifter eller aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbeskrivning.
- Implementering av ytterligare hårdvara, mjukvara eller licens annan än den som finns angiven i den här servicebeskrivningen.
- Tjänsten omfattar inte utveckling av verk av immateriell art specifikt för kunden, så som definierat nedan.
- Den här tjänstbeskrivningen ger inte kunden några garantier utöver de garantier som tillhandahålls enligt villkoren i huvudstandardavtalet (som definieras nedan), i tillämpliga fall.

Uppsägning

Kunden kan inte säga upp tjänsten Lifecycle Extension with ProSupport One före slutet på serviceperioden.

Om det inte är rimligt för Dell Technologies att leverera kunden en teknikuppgradering kunden enligt denna tjänstebeskrivning, på grund av tekniska begränsningar eller designbegränsningar eller kommande slut på livslängd (EOL) för kvalificerade konfigurationer, förbehåller sig Dell Technologies rätten att avsluta tjänsten och tillhandahålla återbetalning i form av tillgodohavande för ett framtida köp av produkter eller tjänster från Dell Technologies.

Kundens ansvar specifikt för erbjudandet

Förutom andra ansvar som anges i denna tjänstebeskrivning eller som på annat sätt kommuniceras av Dell Technologies ska kunden:

- Migrera data från alla lagringsmediumenheter för vilka Dell Technologies har meddelat slut på livslängd (EOL) eller som har mindre än 5 % av livslängden kvar eller som inte stöds av uppgraderat nodpar före uppgradering av nodparet. Förutom datamigrering kan det även kräva köp av nya medieenheter, strömkällor, IO-moduler eller annan hårdvara, tjänster och associerad support. Betala alla tillämpliga skatter och leveranskostnader för hårdvaran som tillhandahålls av Dell Technologies och som förfaller till betalning vid tidpunkten för uppgradering av nodparet för produkten som stöds eller utskalningsalternativet. Dessa avgifter kan inte betalas i förskott.
- Betala alla tillämpliga skatter och leveranskostnader för hårdvaran som tillhandahålls av Dell Technologies och som förfaller till betalning vid tidpunkten för teknikuppgraderingen eller kapacitetsuppdateringen för produkten som stöds. Dessa avgifter kan inte betalas i förskott.
- Slutför installationen inom 60 dagar efter att Dell Technologies har levererat hårdvaran.
- Uppfylla samtliga tekniska förutsättningar eller alla kundens ansvar som krävs för lyckad verkställan av uppgradering av nodparet i samma serie, nästa generations enhetstillägg eller utskalningsalternativet enligt denna tjänstebeskrivning och/eller enligt vad som har kommunicerats av Dell Technologies före installation av uppgradering eller utskalning. Om kunden underlåter att göra detta har Dell Technologies ingen skyldighet att utföra installation av uppgraderingen eller utskalningsenheten.
- Se till att all datasanering och -flytt för det ursprungliga/befintliga nodparet sker i överensstämmelse med gällande lag. Dell Technologies har ingen skyldighet att acceptera returer från kunden för ursprungliga/befintliga noder när tjänsten förbrukats av kunden. Dell Technologies erbjuder separata tjänster för datasanering och flytt av tillgångar mot en extra avgift. Dell Technologies har inget ansvar för data som lämnats kvar på de ursprungliga/befintliga noderna, enheterna eller hårdvara av kunden. Det ursprungliga/befintliga nodparet kan inte säljas på nytt till en tredje part eller återanvändas i ett annat system och måste kasseras. Vid byte av det ursprungliga/befintliga nodparet när denna tjänst förbrukats avslutas eventuella tidigare tillämpliga ProSupport One-tjänster för det ursprungliga/befintliga nodparet.

Kundens allmänna ansvar

Användartillstånd. Kunden garanterar att denna har skaffat både kunden och Dell Technologies rättigheter att öppna och använda, både via fjärråtkomst och direkt, mjukvara, hårdvara, system och data som ägs av kunden eller som kunden innehar licens för samt alla hårdvaru- och mjukvarukomponenter som ingår i syfte att tillhandahålla dessa tjänster. Om kunden inte redan har denna behörighet är det kundens ansvar att erhålla detta och betala för det innan kunden ber Dell Technologies utföra denna tjänst.

Icke-värkning. I den utsträckning lagen så tillåter kommer kunden inte, utan Dell Technologies föregående skriftliga medgivande, under en period på två år från datumet som anges på beställningsformuläret, direkt eller indirekt för anställning värva någon Dell Technologies-anställd som kunden har kommit i kontakt med i anslutning till Dell Technologies 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 Technologies innan diskussionerna om anställning påbörjats med kunden.

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

Ansvar på platsen. Där tjänsten kräver åtgärd på plats ska kunden (utan kostnad för Dell Technologies) 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 måste också tillhandahållas (helt utan kostnad för Dell Technologies) om systemet inte redan har detta.

Säkerhetskopiering av data. Kunden säkerhetskopierar alla befintliga data och program på alla system som påverkas innan tjänsten levereras. Kunden ska utföra regelbunden säkerhetskopiering av data som sparas på alla system som påverkas som en försiktighetsåtgärd för att undvika att data skadas, ändras eller förloras. Dell Technologies ansvarar inte för att återställa eller ominstallera program eller data. Såvida det inte förbjuds enligt gällande lokala lagar tar Dell Technologies inget ansvar för dataförlust för:

- Några som helst av era konfidentiella, egenproducerade eller personliga uppgifter
- Förlorade eller skadade data, program eller mjukvara
- Skadade eller förlorade löstagbara medier
- Om ett system eller nätverk blir obrukbart; och/eller
- För något agerande eller någon försummelse, inklusive vårdslöshet, från Dell Technologies eller en tredjepartstjänstleverantör.

Garantier från tredje part. Dessa tjänster kan kräva att Dell Technologies får tillgång till hårdvara eller mjukvara som inte har tillverkats eller sålts av Dell Technologies. Garantier från vissa tillverkare kan bli ogiltiga om Dell Technologies eller någon annan än den ursprungliga tillverkaren utför arbete på tillverkarens hårdvara eller mjukvara. Kunden ansvarar för att se till att Dell Technologies möjlighet att utföra tjänsten inte påverkar sådana garantier, eller i de fall den gör det, ska kunden acceptera effekten av detta. Dell Technologies 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, Ecuador, Frankrike, Indien, Indonesien, Italien, Korea, Malaysia, Mexiko, Paraguay, Peru, 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 på plats utförs utanför ordinarie kontorstid eller under lokala helgdagar, såvida inget annat skriftligen har godkänts i förväg.

Bestämmelser och villkor för tjänster

Den här servicebeskrivningen är ett avtal mellan dig, kunden ("du" eller "kunden") och Dell Technologies. Denna tjänst tillhandahålls enligt kundens avtal med Dell Technologies.

Produkter eller tjänster som erhålls från en Dell Technologies-återförsäljare styrs enbart av avtalet mellan köparen och återförsäljaren. Detta avtal kan innehålla villkor som är desamma som villkoren i detta dokument eller i onlinevillkoren nedan. Återförsäljaren kan ingå avtal med Dell Technologies för att utföra garanti- och underhållstjänster för köparen å återförsäljarens vägnar. Kunder och återförsäljare som utför garanti- och/eller underhållstjänster alternativt professionella tjänster måste ha korrekt utbildning och vara certifierade. Tjänster utförda av kunder, återförsäljare eller tredje parter som saknar utbildning/certifiering kan leda till extra avgifter om support från Dell Technologies krävs till följd av sådana tredje parters utförande av tjänsterna. Kontakta återförsäljaren eller lokal Dell Technologies-säljare för garanti- eller underhållstjänster för produkter som erhållits från en återförsäljare.

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 återförsäljaravtalet som hänvisas till i nedanstående tabell. 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 .*	Tjänstbeskrivningar och andra tjänstdokument från Dell Technologies som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dell Technologies, 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 Technologies i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell Technologies ska tolkas som en referens till Dell Technologies som tjänsteleverantör i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dell Technologies 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, Stilla-havsområdet, Japan	Lokal landsspecifik Dell.com -webbplats eller Dell.com/servicedescriptions .*	Tjänstebeskrivningar och andra tjänstedokument från Dell Technologies som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dell Technologies, 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 Technologies i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell Technologies ska tolkas som en referens till Dell Technologies som tjänsteleverantör i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dell Technologies 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.
Europa, Mellanöstern och Afrika	Lokal landsspecifik Dell.com -webbplats eller Dell.com/servicedescriptions .* Kunder i Frankrike, Tyskland och Storbritannien kan dessutom välja en av webbadresserna nedan: Frankrike: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Tyskland: Dell.de/AGB Storbritannien: Dell.co.uk/terms	Tjänstebeskrivningar och andra tjänstedokument från Dell Technologies som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dell Technologies, 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 Technologies i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell Technologies ska tolkas som en referens till Dell Technologies som tjänsteleverantör i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dell Technologies 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.

* Kunden kan besöka sin lokala [Dell.com](https://dell.com)-webbplats genom att gå till [Dell.com](https://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://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](https://dell.com/servicedescriptions).

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. **Tjänstvillkor.** 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 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 planering 7 dagar 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 åtta dagar innan den börjar utföras.
 - b) **Betalning av hårdvara som köpts med tjänster.** Om inget annat har överenskommits skriftligt ska betalningen för hårdvaran inte under några omständigheter vara knuten till resultatet av eller utförandet av tjänster som köpts med sådan hårdvara.
 - c) **Begränsningar av tjänstens omfattning.** Dell kan vägra tillhandahålla tjänster om det enligt Dells mening skapar en orimlig risk för Dell eller Dells tjänstleverantör eller om någon begärd tjänst ligger utanför ramen för tjänsten. Dell ansvarar inte för fel eller försening som beror på orsaker utanför dess kontroll, inklusive men inte begränsat till kundens underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt denna tjänstbeskrivning.
 - d) **Ändringar av tjänsternas omfattning.** Om inget annat skriftligen har överenskommits med kunden förbehåller sig Dell Technologies rätten att ändra omfattningen av tjänsterna sextio (60) dagar innan kunden skriftligen meddelas om ändringen. Med undantag för ändringar som orsakas av utgivare och tillverkare av tredjepartsprodukter kommer kunden meddelas om alla förändringar i omfattningen av supporttjänsterna på det sätt som anges i det då gällande avtalet mellan Dell Technologies och kunden.
 - e) **Sekretess.** Dell Technologies behandlar all personlig information som samlas in under denna tjänstebeskrivning 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.
 - f) **Tillvalstjänster.** Tillvalstjänster (inklusive support vid behov, installation, rådgivning, hantering samt professionella support- eller utbildningstjänster) kan finnas att köpa från Dell Technologies och varierar beroende på var kunden befinner sig. Tillvalstjänster kan kräva ett särskilt avtal med Dell Technologies. Om inget sådant avtal finns tillhandahålls tillvalstjänster enligt denna tjänstebeskrivning.
 - g) **Tilldelning och underleverantörsavtal.** Dell Technologies kan lägga ut denna tjänst och/eller tilldela kvalificerade tredjepartstjänstleverantörer denna tjänstbeskrivning, som kommer att utföra tjänsten på uppdrag av Dell Technologies.
 - h) **Uppsägning.** Dell Technologies kan säga upp denna tjänst när som helst under perioden om något av följande skäl föreligger:
 - a. Kunden har inte betalat delar av eller hela priset för den här tjänsten enligt fakturavillkoren.
 - b. Kunden uppför sig hotfullt eller vägrar samarbeta med assisterande analytiker eller tekniker på plats.
 - c. Kunden efterföljer inte villkoren som har angetts i denna Beskrivning av tjänsten.
 - d. Kunden begär utbyte av komponenter som väsentligt överskrider den normala felfrekvensen för den berörda komponenten och systemet, och felfrekvensen övervakas kontinuerligt. Se avsnittet om undantag ovan.

Om Dell Technologies säger upp tjänsten i enlighet med detta stycke 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 skickar meddelandet om uppsägning till kunden, såvida inte den lokala lagen kräver andra uppsägningsvillkor som kanske inte får varieras enligt avtal. Om Dell Technologies 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.

i) **Geografiska begränsningar och omlokalisering.**

(i) Dell Technologies kanske inte kan tillhandahålla fyra timmars supporttjänster på plats och reservdelar för utrustning som ligger utanför Dell Technologies serviceområde. "Dell Technologies serviceområde" är en plats inom (i) 160 kilometer bilvägen från en Dell Technologies-serviceplats som (ii) ligger i samma land som Dell Technologies-serviceplatsen, såvida inte annat har angetts i avtalet med Dell Technologies, för då gäller definitionen i det gällande avtalet. För EMEA-kunder, om inte annat anges i denna tjänstbeskrivning eller i avtalet, är service på plats tillgänglig på ett avstånd upp till 150 kilometer från närmaste Dell Technologies Logistics-plats (PUDO eller plats för hämtning/avlämning). Kontakta din säljare för mer information om tillgänglighet av service på plats i EMEA baserat på Dell Technologies serviceställen före köpet.

(ii) Den här tjänsten är inte tillgänglig överallt. Om dina produkter inte finns på den geografiska plats som motsvarar platsen i Dell Technologies serviceregister för dina produkter, eller om konfigurationsuppgifterna har ändrats och inte rapporterats till Dell Technologies måste Dell Technologies först kvalificera om din produkt för supportberättigandet du köpte innan gällande svarstider för den produkten kan återinföras. Tjänstealternativ, inklusive tjänstenivåer, öppettider för teknisk support och tidsramar för service på plats varierar beroende på geografisk plats och konfiguration och vissa alternativ kan kanske inte köpas för den plats där kunden befinner sig. Kontakta din lokala säljare för information. Dell Technologies skyldighet att leverera tjänsterna till produkter som flyttats är föremål för olika faktorer, inklusive men inte begränsat till, lokal tillgång till service, extraavgifter, inspektioner och omcertifiering av flyttade produkter för Dell Technologies vid tillfället aktuella konsultationsavgifter för arbetstid och material. I sådana fall där reservdelar skickas direkt till kunden, och om inget annat har avtalats mellan Dell Technologies och kunden, måste kunden kunna ta emot sändningen på den plats där produkten som ska servas finns. Dell Technologies ska inte vara ansvarigt för fördröjningar av support på grund av kundens underlåtande eller vägran att acceptera sändning av delar. Lagringssystem med flera komponenter kräver aktiva supportalternativ för alla hårdvaru- och mjukvarukomponenter i systemet ska omfattas av alla de fördelar som ingår i supportavtalet för hela lösningen. Om inget annat skriftligen har överenskommits med kunden förbehåller sig Dell Technologies rätten att ändra omfattningen av supporttjänsterna sextio (60) dagar innan kunden skriftligen meddelas om ändringen.

j) **Tilldelning av upphovs- eller licensrättigheter till leveransprodukter/tjänster.** Om kunden betalar alla belopp som ska betalas till Dell Technologies kommer parterna överens om att (i) kunden ska ha upphovsrätt till den del av de leveransprodukterna/tjänsterna (som definieras nedan) som enbart består av skrivna rapporter, analyser och annat arbetsmaterial som framställs och levereras av Dell Technologies till kunden då Dell Technologies fullgör sina åtaganden enligt detta avtal, och (ii) för den del av leveransprodukterna/tjänsterna som består av skript och kod tilldelar Dell Technologies kunden en icke-exklusiv, ej överlåtbar, oåterkallelig (förutom om avtalsbrott begås mot detta dokument), evig rätt att använda, kopiera och skapa härledda verk av sådant (utan rätten att vidarelicensera) för kundens interna affärsverksamhet, såsom planeras enligt denna bestämmelse. Den licens som tilldelas i detta avsnitt gäller inte (a) material som kunden har stått för eller (b) några andra licensierade produkter eller artiklar från Dell Technologies, eller som tillhandahålls på annat sätt, enligt ett separat avtal. "Leveransprodukter/tjänster" innebär alla rapporter, analyser, skript, kod eller andra resultat av arbeten som Dell Technologies har levererat till kunden inom ramen för att uppfylla åtaganden enligt denna tjänstbeskrivning.

1. **Material som kunden har stått för.** Kunden ger inte upp några rättigheter till material som Kunden tillhandahåller Dell Technologies för användning då tjänsterna utförs. I kraft av kundens äganderätt (termen definieras nedan) till materialet tilldelar kunden Dell Technologies en icke-exklusiv, ej överlåtbar rätt att använda materialet enbart för kundens räkning för att uppfylla Dell Technologies åligganden enligt detta avtal.

2. Ensamrätt till Äganderätt. Båda parterna har ensamrätt till all äganderätt som parten inte uttryckligen har tilldelat den andra parten. Dell Technologies ska inte vara begränsade till att utveckla, använda eller marknadsföra tjänster eller produkter som liknar de leveransprodukter eller tjänster som tillhandahålls enligt detta avtal, eller, underställt Dell Technologies åtaganden om tystnadsplikt gentemot kunden, att använda leveransprodukterna/tjänsterna eller att utföra liknande tjänster i något annat projekt. "Äganderätt" innebär alla patent, all upphovsrätt, alla affärshemligheter, metoder, idéer, begrepp, uppfinningar, kunnande, tekniker eller annan immateriell egendom som tillhör en part.

- k) Prioritetsordning. Om inte annat avtalats i skriftlig överenskommelse mellan parterna, 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 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.

© 2024 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 Dell Technologies försäljningsvillkor kan också erhållas på begäran.