

Tjänstbeskrivning

Dell Software Support för företag

Inledning

Dell tillhandahåller Dell Software Support för företag ("tjänsten") enligt denna tjänstbeskrivning ("tjänstbeskrivning"). Fakturan, kvittot, beställningsbekräftelsen, Dell-beställningsformuläret eller informationssidan (såsom tillämpligt, "beställningsformulär") innehåller namnet på de tjänster och de tillgängliga tjänstealternativ som du köpt.

Dell Software Support för företag erbjuder omfattande mjukvarusupport för "mjukvaror som omfattas" och fjärrsupport för åtgärdande av mjukvaruproblem för vissa allmänt tillgängliga, kundinstallerade programtitlar enligt beskrivningen nedan. Tjänsten är tillgänglig efter att en enhets livslängd har upphört, i upp till år 8. Kontakta din lokala Dell-säljare om du vill ha mer information. **Åtgärdande av hårdvaruproblem ingår inte i Dell Software Support för företag. Byte av delar omfattas inte av den här tjänsten.**

Tjänstens omfattning

Din tjänst omfattar följande:

- **Omfattande mjukvarusupport** (beskrivs mer utförligt i avsnittet Omfattande mjukvarusupport nedan), innehållande:
 - **Fjärrassistans för felsökning och lösning av utbildade specialister från Dell.** Onlinesupport och telefonbaserad support är tillgänglig dygnet runt, alla dagar i veckan (inklusive helgdagar)¹ för utvalda slutanvändarprogram och -operativsystem som har förinstallerats av Dell på din omfattade Dell-produkt som är upp till 8 år gammal. I länder där tjänsten tillhandahålls främst på ett lokalt språk kommer tjänsten eventuellt erbjudas endast på engelska efter lokal kontorstid.
- **Fjärrassistans för vissa vanligt förekommande kundinstallerade mjukvaror** på produkt som omfattas med hjälp av kommersiellt rimliga ansträngningar att erbjuda personlig, stegvis hjälp vid mjukvaruinstallation och inställningar, nödvändiga mjukvaruuppdateringar, borttagning eller uppgradering av mjukvaror eller återställa till fabriksinställningar.
- **Allmänna frågor, inställningar och konfiguration av de vanligaste anslutna enheterna (t.ex. skrivare, tangentbord, headset).**
- **Fjärrassistans vid borttagning av virus och skadligt program:** Felsökning och borttagning av virus och skadligt program.
- **Underhåll och prestandaoptimering:** Fjärr- och SupportAssist-driven hjälp förbättrar prestanda i långsamma system.

Omfattande mjukvarusupport

Dell Software Support för företag innefattar omfattande mjukvarusupport från Dell för utvalda Dell OEM-program för slutanvändare, produkter som omfattas i drift och fast mjukvara på produkter som omfattas ("mjukvaruprodukter som omfattas"). Mjukvaruprodukter som omfattas inkluderar förinstallerade klientprogram för slutanvändare, till exempel mjukvarusviten Microsoft® Office, redovisningsmjukvaran Intuit® QuickBooks® samt mjukvarorna Adobe® Photoshop® och Adobe Acrobat®. Kontakta en av Dells tekniska supportanalytiker om du vill ha en aktuell lista över mjukvaruprodukter som omfattas.

Se aktuella partners för omfattande mjukvarusupport [här](#). Observera att de tredjepartsprodukter som omfattas kan ändras när som helst utan föregående meddelande till kunder.

Begränsningar i Dells omfattande mjukvarusupport

Dell garanterar inte att mjukvarurelaterade frågor kommer lösas eller att mjukvaruprodukten som omfattas kommer ge ett visst resultat. Situationer som uppstår och skapar problem för kunden måste kunna återskapas på ett enskilt system (t. ex. en CPU med en workstation och annan kringutrustning). Dell kan komma fram till att ett mjukvaruproblem är så pass komplext eller att kundprodukten som omfattas är av sådan art att det inte går att effektivt analysera frågan över telefon. Kunden är införstådd med och godkänner att lösningar av vissa problem som kan ha gett upphov till kundens tjänstbegäran kanske inte är tillgängliga från utgivaren av den relevanta mjukvarutiteln. Kunden accepterar att situationer där inga lösningar är tillgängliga från utgivaren av relevant mjukvara, kommer Dells skyldighet att erbjuda support till kunden att vara till fullo uppfylld utan ytterligare åtgärder.

Fjärrsupport för åtgärdande av problem med allmänt tillgängliga mjukvaror:

Utbildade specialister från Dell erbjuder fjärrsupport för åtgärdande av mjukvaruproblem och vägledning för allmänt tillgängliga, lagligt införskaffade kundinstallerade mjukvaror via personlig, stegvis hjälp med installation och borttagning av mjukvara, användning, uppgraderingshjälp eller återställning till fabriksinställningar. Observera att vissa program kan ha hårdvarukrav som överstiger en kunds system. Dell tillhandahåller kommersiellt rimliga ansträngningar för att hjälpa kunder inom gränserna för vad deras system klarar av.

¹ Tillgängligheten varierar beroende på land och begränsas till affärsmässigt rimliga åtgärder. Kunder och Dell-kanalpartner kan få mer information genom att kontakta sin säljare.

Nedanstående exempel är endast för belysande ändamål:

- Allmänt tillgängliga e-postprogram, t.ex. Outlook® och Outlook Express®
- Allmänt tillgängliga webbläsare, t.ex. Firefox®, Google Chrome™, Opera™ eller Windows® Internet Explorer®, Windows® Edge®
- Allmänt tillgänglig produktivitetsmjukvara, t.ex. Microsoft® Office®, Open Office, Adobe® Photoshop® Elements, Adobe® Reader®, Google Docs™
- Allmänt tillgänglig mjukvara för privatekonomi, t.ex. Quicken®
- Allmänt tillgänglig filmredigeringsmjukvara, t.ex. Adobe® Photoshop®

Dell-experten tillhandahåller fjärrhjälp med att ansluta en enhet till trådslutet/trådlöst nätverk, samt att konfigurera en skrivare på en Dell-produkt som omfattas:

- Hjälpa med att ansluta till ditt trådslutna/trådlösa nätverk
- Hjälpa med skrivarinstallation
- Hjälpa med att ställa in eller felsöka problem med anslutna enheter (t.ex. skärmar, headset, tangentbord och dockningsstationer)
- Felsökning av vanliga installationsproblem med trådslutna nätverk, trådlösa nätverk eller skrivare som är specifika för anslutningsprocessen.

Dell-experten tillhandahåller stegvis vägledning gällande:

- Hur du utför säkerhetskopiering av data
- Hur du ansluter till internet
- Hur du överför filer till den nya datorn
- Hur du installerar rekommenderade korrigeringsfiler/fixar
- Hur du anpassar ditt skrivbord
- Hur du installerar kringutrustning
- Hur du installerar antivirus
- Hur du justerar inställningar och kontroller

Observera att de tredjepartsprodukter som omfattas kan ändras när som helst utan föregående meddelande till kunder.

Dell Software Support för företag omfattar inte:

- Aktiviteter som inte uttryckligen beskrivs eller definieras i den här tjänstbeskrivningen, inklusive men inte begränsat till installation, avinstallation, omlokalisering, utbildning och fjärradministration.
- Teknisk support för hårdvaruproblem
- Reparation eller utbyte av hårdvara
- Support för system från annan tillverkare
- Support för operativsystem som inte förinstallerats av Dell
- Direkt support av tredjepartsprodukter eller gemensam hjälp med versioner som för tillfället inte stöds av tillverkaren, leverantören eller partnern.
- Teknisk support för program som Dell betraktar som ej allmänt tillgängliga, som ej stöds av OEM-tillverkaren eller som ej finns med i listan över mjukvaror som omfattas eller som inte är en av de populäraste speltitlarna enligt Dells bedömning.
- Stöd för äldre versioner av Windows-operativsystem (före version 10)
- Hjälpa med prestanda eller administration.
- Avancerad installation, inställning, optimering eller konfiguration av andra program än de som nämns i denna tjänstbeskrivning genom åtkomst via nätverk, trådlöst nätverk eller fjärråtkomst.
- Skript, programmering, databasutformning/-implementering, webbutveckling eller omkompilering av kärnor.
- Få uppdateringar eller uppgraderingar för mjukvaror från Dell.
- Ingen borttagning av spionprogram eller virus utöver SupportAssist-funktionerna som uttryckligen beskrivs i denna tjänstbeskrivning.
- Återställning eller överföring av data eller program.
- Säkerhetskopiering av data.
- Tjänster som enligt Dell krävs på grund av felaktig behandling alternativt felaktig användning av produkterna eller utrustningen.
- Tjänster som enligt Dell krävs på grund av att tredjepartspersonal utan behörighet försöker installera, reparera, underhålla eller ändra hårdvara, fast mjukvara eller mjukvara.

Dell SupportAssist:

SupportAssist är vår smarta anslutningsteknik som övervakar ditt system för viktiga uppdateringar och problem. Dell Software Support med SupportAssist ger:

- Automatiserad datoroptimering
- Borttagning av virus och skadligt program

SupportAssist är fabriksinstallerat på de flesta Dell-datorer. SupportAssist ingår i alla Dells supportplaner för produkter och operativsystem som omfattas men funktioner varierar beroende på din servicenivå. Se Dell.com/SupportAssist för mer information om produkter och operativsystem som omfattas, problemlösning och komponenter. Du kan även kontakta Dells tekniska support om du behöver ha mer information eller använda den virtuella assistenten i SupportAssist. Om du vill hitta SupportAssist söker du bara efter "SupportAssist" i Start-menyn i Windows. Se våra resurser för videor, kom-igång-guider med mera. Information om system som stöds och krav finns i vår användarhandbok eller administrationsmanual på Dell.com/SupportAssist

Vilka data samlar SupportAssist in?

- Användarinformation som datorns namn, nätverksdomän, IP-adress och Dells service tag.
- Hårdvaruuppgifter om installerade enheter, processorer, minne, nätverksenheter och användning.
- Mjukvaruinformation som uppgifter om operativsystemet.

SupportAssist samlar inte in annan personlig information än vad som anges ovan för att Dell ska kunna tillhandahålla tjänsten, t. ex. personliga filer, webbläsningshistorik och cookies. Genom att godkänna denna tjänstbeskrivning, eller genom att installera/godkänna installation av SupportAssist, godkänner du sådan databearbetning för att Dell ska kunna leverera sina tjänster till dig. Personlig information som samlas in eller visas under felsökningen kommer att hanteras i enlighet med Dells integritetspolicy. Gå till www.Dell.com/Privacy för att granska Dells fullständiga integritetspolicy.

Så här kontaktar du Dell för tjänsten

Steg ett: Kontakta Dell för hjälp

- Kontaktinformation finns på www.dell.com/support.
- Ring från en plats där du har fysisk tillgång till produkten som omfattas.
- Uppge service tag-nummer, modellnummer, aktuell version av operativsystemet och annan information som Dell begär. Dell kommer att verifiera kundens produkt som omfattas, verifiera gällande tjänst- och åtgärdsnivåer samt bekräfta att giltighetstiden för tjänsterna inte har gått ut.

Steg två: Assistera via felsökning på distans

- När så efterfrågas ska du uppge eventuella felmeddelanden som har visats och när de visades, ange vilka åtgärder som utfördes innan felmeddelandet visades och vilka åtgärder du redan har vidtagit för att försöka lösa problemet.
- Analytikern kommer i samarbete med dig att gå igenom en serie felsökningssteg för att fastställa vari problemet ligger. Du kan bli ombedd att gå in i produkten som omfattas där det är säkert.

Kundens allmänna ansvar för att produkter som omfattas och som inköpts under ett ramförsäljningsavtal från Dell

Användartillstånd. Kunden garanterar att denne har skaffat både kunden och Dell rättigheter att öppna och använda, både via fjärråtkomst och direkt, mjukvara, system och data som ägs av kunden eller som kunden innehar licens för, samt alla mjukvarukomponenter som ingår 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.

Icke-värvning. Där lagstiftningen så tillåter kommer kunden inte, utan Dells föregående skriftliga medgivande, under en period på två år från datumet som anges på fakturan, direkt eller indirekt för anställning värva någon Dell-anställd som du har kommit i kontakt med i anslutning med Dells utförande av denna tjänst; dock under förutsättningen att allmänna annonser och andra liknande breda former av värvning inte utgör någon direkt eller indirekt värvning härunder. Du har rätt att värva en anställd som har sagts upp eller har avslutat sin anställning hos Dell innan diskussionerna om anställning påbörjats med dig.

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

Upprätthållande av mjukvaru- och serviceversioner. Kunden kommer att underhålla mjukvara och produkter som stöds på de lägsta versionsnivåer eller konfigurationer som Dell anger på www.dell.com/support. Kunden måste även säkerställa installation av nödvändiga reservdelar, korrigeringsfiler, mjukvaruuppdateringar eller nya versioner enligt Dells anvisningar för att produkterna som stöds ska vara berättigade till denna service.

Säkerhetskopiering av data. Kunden säkerhetskopierar alla befintliga data och mjukvara 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:

1. Konfidentiella, egenproducerade eller personliga uppgifter
2. Förlorade eller skadade data, program eller mjukvara
3. Skadade eller förlorade löstagbara medier
4. Att ett system nätverk blir obrukbara
5. Försummelse, inklusive vårdslöshet, från Dell eller en tredjepartstjänstleverantör.

Kunden är ansvarig för att avlägsna all konfidentiell, upphovsrättsskyddad eller personlig information och alla löstagbara media såsom SIM-kort, CD-skivor eller PC-kort – oavsett om en tekniker ger hjälp på plats eller ej.

Installation av antivirusprogram. För att kunna få hjälp med installationen av antivirusprogram måste kunden ha en aktuell prenumeration på antivirusprogram.

Borttagning av spion-/virusprogram. Automatisk virusborttagning via SupportAssist kan också kräva kundens hjälp, fjärrsupport från Dell eller båda. Kunden är införstådd med att prestanda hos vissa program kan påverkas om man ändrar eller tar bort vissa spion- och virusprogram. Utöver detta kan ändring och borttagning av sådana program begränsas av vissa mjukvarulicenser. Kunden ansvarar för att kontrollera sådana licenser och försäkra sig om att de procedurer som utförs som en del av dessa tjänster inte påverkar dessa licenser, eller, om de gör detta, att kunden accepterar att sådana licenser eller systemprestanda påverkas. Vidare är kunden införstådd med att dessa tjänster inte kan garantera att ytterligare spionprogram och virus inte återkommer till eller uppkommer på kundens system efter att tjänsten har utförts. På grund av att aktiviteterna vid borttagning av skadligt program/virus blir mer och mer komplicerade, och de olika problem som kan uppstå som resultat av introduktionen av skadlig kod, bekräftar kunden att Dells utförande av denna tjänst inte utgör någon garanti att det inte kommer att finnas någon skadlig kod efter det att tjänsten har utförts. Dell förväntar sig att dess kunder använder sig av skyddande mjukvara, exempelvis mjukvara mot virus/skadlig kod och brandväggar, för att skydda kundens nätverk och system mot obehörig åtkomst och den automatiserade spridningen av skadlig kod.

Garantier från tredje part. Dessa tjänster kan kräva att Dell får tillgång till mjukvara som inte har tillverkats eller sålts av Dell. Garantier från vissa tillverkare kan bli ogiltiga om Dell eller någon annan än den ursprungliga tillverkaren utför arbete på tillverkarens mjukvara. Kunden ansvarar för att se till att Dells möjlighet att utföra tjänsten inte påverkar sådana garantier, eller om den gör det accepterar kunden effekten av detta. Dell ansvarar inte för garantier från tredje part eller för någon inverkan som tjänsterna kan ha på sådana garantier.

Bestämmelser och villkor för tjänster

Denna tjänstbeskrivning gäller för dig, kunden ("du" eller "kunden"), och den juridiska person som anges på fakturan du fick vid köpet av denna tjänst ("Dells juridiska person"). Denna tjänst tillhandahålls enligt avtalet ("avtalet") mellan kunden och Dells juridiska person som uttryckligen tillåter försäljning av denna tjänst.

Produkter eller tjänster som erhålls från en Dell-återförsäljare styrs enbart av avtalet mellan köparen och återförsäljaren. Detta avtal kan innehålla villkor som är desamma som villkoren här eller i onlinevillkoren nedan. Återförsäljaren kan komma överens med Dell om att utföra garanti- och/eller underhållstjänster för köparen på uppdrag av återförsäljaren. 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 krävs till följd av sådana tredje parter utförande av tjänsterna. Kontakta återförsäljaren eller lokal Dell-säljare för mer information om Dells 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 försäljningsvillkor 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.

Villkor som gäller köp av tjänster

	Tjänster som köps direkt	Tjänster som köps via en auktoriserad återförsäljare
USA	https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/terms-conditions/commercial-terms-of-sale-us	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 kontext tolkas som en hänvisning till dig, medan alla hänvisningar till Dells juridiska person enbart ska tolkas som hänvisningar till Dells juridiska person i form av 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.
Kanada	Dell.ca/terms (engelska) Dell.ca/conditions (kanadensisk franska)	
Latinamerika och Karibien	Mer information finns på https://www.dell.com/latamtermsofsale Välj slutanvändarens land för att hitta de specifika försäljningsvillkoren, gå sedan till avsnittet Villkor och välj aktuella försäljningsvillkor	
Asien, Stillahavsområdet, Japan	Lokal Dell.com landsspecifik webbplats eller kommersiella servicekontrakt Dell *	
Europa, Mellanöstern och Afrika	Lokal Dell.com landsspecifik webbplats eller kommersiella servicekontrakt Dell . Frankrike: Contracts de service Dell France Storbritannien: Dell.co.uk/terms	

* Kunder kan komma åt sin lokala [dell.com](https://www.dell.com)-webbplats automatiskt genom att använda en enhet i sitt område eller genom att välja sitt land i verktyget för val av land på [dell.com](https://www.dell.com).

Kunden godkänner också att genom att förnya, ändra, utöka eller fortsätta använda denna tjänst längre än den första perioden ska tjänsten lyda under den då gällande tjänstbeskrivningen som finns på [Commercial Service Contracts | Dell](#)

När du utför en beställning av tjänsten, tar emot tjänsten, använder tjänsten eller tillhörande mjukvara, eller när du klickar på/markerar knappen eller rutan "Jag godkänner" eller liknande på [Dell.com](https://www.dell.com) eller Dells webbplats i samband med ditt köp, eller när du använder Dell Software eller webbgränssnitt, samtycker du till att bindas av denna tjänstbeskrivning och de avtal som genom hänvisning omfattas. 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 en faktura.

Tilläggsvillkor

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.

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 kundens underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt denna tjänstbeskrivning.

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

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

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

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

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

4. Dell förbehåller sig rätten att vägra kundens begäran om utbyte av defekta komponenter om dessa begäranden väsentligt överstiger standardfelfrekvensen för komponenten och det berörda systemet. Dessa felfrekvenser övervakas kontinuerligt. Om Dell 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 skickar meddelandet om uppsägning till kunden, såvida inte den lokala lagen kräver andra uppsägningsvillkor som kanske inte får varieras enligt avtal. Om Dell säger upp detta i enlighet med det här stycket har kunden inte rätt till återbetalning av de avgifter som betalats eller som förfallit till betalning till Dell.

Policy beträffande skälig användning. Användning av dessa tjänster är föremål för Dells policy om skälig användning. Enligt denna policy förbehåller sig Dell (om en användare bedöms missbruka tjänsterna genom att överskrida nivån för skälig användning) rätten att ställa in eller säga upp dessa tjänster. Dessutom reserverar sig Dell, i den utsträckning lokala förordningar tillåter detta, rätten att avbryta, tillfälligt eller permanent, sådana tjänster som Dell efter eget godtycke anser användas (a) i bedrägligt syfte, (b) av någon annan person än den berättigade kunden eller dennes godkända förvärvare enligt denna bestämmelse eller (c) för något annat datorsystem än en Dell-produkt som omfattas.

Flytt. Den här tjänsten är inte tillgänglig överallt. Om dina produkter som omfattas inte finns på den geografiska plats som motsvarar platsen i Dells serviceregister för dina produkter som omfattas, eller om konfigurationsuppgifterna har ändrats och inte rapporterats till Dell, måste Dell först kvalificera om din produkt som omfattas för supportberättigandet du köpte innan gällande svarstider för produkten som omfattas kan återinföras. Tjänstealternativ, inklusive tjänstenivåer och öppettider för teknisk support 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. Dells skyldighet att leverera tjänsterna till flyttade produkter som stöds är föremål för olika faktorer, inklusive men inte begränsat till, lokal tillgång till service, extraavgifter, inspektioner och omcertifiering av flyttade produkter som stöds för Dell då aktuella konsultationsavgifter för arbetstid och material.

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. Rådande villkor kommer tolkas så strikt som möjligt för att lösa konflikten, samtidigt som man behåller så mycket av de icke-motstridiga villkoren som möjligt, inklusive bevarandet av icke-motstridiga bestämmelser i samma stycke, avsnitt eller underavsnitt.

Allmänna villkor för alla garantirelaterade produkter som stöds och som inköpts under ett ramförsäljningsavtal från Dell

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 på kundens faktura gällande antal produkter som stöds, licenser, installationer, driftsättningar, hanterade slutpunkter eller slutanvändare för vilka kunden har köpt en eller flera tjänster. Såvida inte Dell 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.

Produkter som stöds. Denna tjänst är tillgänglig för produkter som stöds, vilka inkluderar Dell OptiPlex™-, Latitude™, Precision™, Vostro™ och XPS™ som köps i en standardkonfiguration ("produkter som stöds"). Nya produkter som stöds läggs till regelbundet, så kontakta din säljare om du vill ha den senaste listan över vilka tjänster som finns tillgängliga för dina produkter från Dell och andra tillverkare. Alla produkter som omfattas är märkta med ett serienummer ("service tag"). Ett separat serviceavtal måste köpas av kunden för varje produkt som stöds. Ha tillförande service tag på produkten som stöds redo när du kontaktar Dell för denna tjänst.

Överföring av tjänsten. Kunden kan, i enlighet med de begränsningar som definieras i den här tjänstbeskrivningen, överföra den här tjänsten till tredje part som köper hela Dell-produkten som stöds innan tjänstens giltighetstid har löpt ut, förutsatt att kunden är den ursprungliga köparen av Dell-produkten som stöds och denna tjänst, eller att kunden köpt Dell-produkten som stöds och denna tjänst från den ursprungliga ägaren (eller någon som tjänsten har överförs till) och iakttag de korrekta överföringsprocedurerna som finns på <http://www.dell.com/support> (för USA och Kanada), [kommersiella servicekontrakt](#) (för internationell support). Överföringsavgift kan tillkomma. Obs! Om Kunden eller någon som tjänsten har överförs till flyttar Dell-produkten som stöds till en geografisk plats där tjänsten inte är tillgänglig (eller inte är tillgänglig till samma pris som kunden betalade för den här tjänsten) har kunden eventuellt inte täckning för tjänsten, eller kan åläggas en extra avgift för att behålla samma supportkategorier på den nya platsen. Om kunden väljer att inte betala sådana tilläggsavgifter kan kundens tjänst automatiskt komma att ändras till supportkategorier som är tillgängliga till sådant pris eller ett lägre pris på den nya platsen utan möjlighet till återbetalning. Tjänsten kan inte överföras till en annan enhet eller service tag.