



Tjänstbeskrivning

Rådgivningstjänst för slutpunkter

Inledning

Dell EMC Services erbjuder en rådgivningstjänst för slutpunkter ("tjänsten/tjänsterna") enligt denna beskrivning av tjänsten ("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. Kontakta den tekniska supporten eller en säljare om du vill ha mer hjälp eller beställa en kopia av tjänstavtalen.

Tjänstens omfattning

Tjänsten strävar efter att ge kunden en väldefinierad lösning för projektassistans. Tjänsten är inte en ersättning för andra tjänster från Dell EMC som programvaruimplementering, optimering och fortsatt underhåll. Viktiga komponenter i denna tjänst:

- Tidsbaserad projekthjälp av en teknisk konsult från Dell EMC Services ("teknisk konsult") med för projektet lämplig kompetens
- Tekniska konsulter med den kompetens du behöver visas i Tabell 1.
- Ett fast pris för en fast tidsperiod inklusive alla kostnader
- Alla tillägg till den tillgängliga tiden som anges på beställningsblanketten debiteras extra.
- Tjänsten beror av om en teknisk konsult är tillgänglig och planeras med Dell EMC:s projektledare
- Alla insatser på distans utförs via en fjärranslutning
- Alla insatser på distans kan bokas in och utföras i steg om minst två (2) timmar
- Alla insatser "på plats" utförs under på varandra följande arbetsdagar samma vecka.
- Längden på insatser "på plats" är fem dagar, förutom i länderna som listas i tabell 2, där minimilängden är en dag.
- Den tjänst som köpts måste bokas och genomföras inom sex månader från inköpsdatumet enligt "Tilläggsvillkor, avsnitt 2.F – Tjänstens förfalldatum".

Detaljerad beskrivning

Tjänsten tillhandahålls i två faser (se listan nedan) och inkluderar detta:

Planering och tillhandahållande

- Tjänsten schemaläggs av en av Dell EMC Services projektledare i samråd med kunden
- Kunden bör uppge tydliga mål som ska uppnås vid varje rådgivningssession
- Alla "externa" insatser utförs via telefon och WebEx
- Dell EMC Services projektledare kommer att tillhandahålla en slutföranderapport efter varje session, som beskriver vad som åstadkommit och den tid som är kvar av den aktuella tjänsten

Slutförande av tjänst

- När alla timmar av en Dell EMC Services-beställning har slutförts ger projektledaren kunden en slutrapport, som beskriver alla insatser som har genomförts
- Översikten handlar om alla konsumerade timmar och visar tydligt vilka tjänster som har slutförts

Kompetens hos teknisk konsult

- De tekniska konsulterna har normalt 3–5 års erfarenhet eller motsvarande kompetens inom ett tekniskt område
- Tabell 1 innehåller korta beskrivningar av de tekniska kompetenser kunden kan förvänta sig av en teknisk konsult för tjänsten

Tabell 1

Vanlig kompetens hos teknisk konsult

Slutpunktssäkerhet och program

- Programvara för slutpunkter*
 - Konsolkonfiguration och överförande av kunskap
 - Konfiguration och slutpunktagenthantering för SaaS
 - Policy för vilande data och rådgivningsprocedur
 - Kryptering för Windows-/Mac-/Windows Server-plattformar, inklusive Bitlocker Manager, kryptering av löstagbara medier, självkrypterande enheter, molnkryptering, maskinvaruacceleration av kryptering och serveroperativsystem
 - Klientpaket via programvara för centrala hanteringssystem
- Felsökning av slutpunktsprogram, problemlösning, hjälp med antivirus från tredje man och Dell Data Security-programvara när lämpliga undantag konfigureras så att programvaran kan fungera
- Livscykelhantering av program
- Driftsättningspaket via system för central hantering av programvara
- Hälsokontroll av den befintliga slutpunktsprogramvarans miljö

Optimerad driftsättning

- Expertkunskaper om VMware Workspace ONE och funktioner som Grouping, AirLift, Mobile Device and Identity Management, Virtual Desktop Infrastructure (VDI)
- Expertkunskaper om Microsoft Intune och funktioner som hantering av mobila enheter och appar (Windows, iOS, Android), Auopilot, Azure Active Directory Management och Connect samt policyinställningar
- Expertkunskaper om Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) och funktioner som Cloud Management Gateway

- Expertkunskaper om programdriftsättning, korrigeringar och tillgångshantering med produkter som Altiris, Ivanti BigFix, KACE, JAMF, Ivanti LANDesk och Ivanti Shavlik
- Kunskap om trådlösa distributionssystem (WDS) och Microsoft Deployment Toolkit (MDT)
- Expertkunskaper om Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP), Domain Name System (DNS)
- Kontakta en säljare om du behöver kompetens som inte finns med på listan

Allmänt

- Utbilda nyanställa eller supportpersonal
- Hjälpa till med uppdateringar av dokumentation

* Slutpunktsprogramvara avser följande produkter:

- Dell Endpoint Security Suite Enterprise
- Dell Encryption Enterprise
- Dell Threat Defense
- Dell Data Guardian
- VMware Workspace ONE
- VMware Carbon Black
- CrowdStrike
- Carbonite
- Absolute
- Netskope

Tabell 2

Länder med en minsta längd på insatser ”på plats” om en dag

Belgien
 Danmark
 Frankrike
 Tyskland
 Irland
 Italien
 Nederländerna
 Spanien
 Sverige
 Schweiz
 Storbritannien

 Australien
 Hongkong
 Indien
 Nya Zeeland
 Singapore

Antaganden

När tjänsterna som beskrivs i denna tjänstbeskrivning specificerades har Dell EMC Services gjort följande antaganden:

- Dell EMC Services har inget ansvar för att lösa kompatibilitetsproblem eller andra problem som inte kan lösas av tillverkaren eller för att konfigurera maskinvara, programvara, utrustning eller tillgångar som avviker från de inställningar som stöds av tillverkaren.
- Slutförande av tjänsten inom den överenskomna tidsramen sker under förutsättning att Dell EMC Services har mottagit all nödvändig kundinformation och givits åtkomst till kundens resurser.
- All information som tillhandahålls av kunden vad gäller platsens tekniska krav och arkitektur är väsentligen korrekt.
- Kunden accepterar och samtycker till detaljerna i alla ytterligare dokument som tillhandahålls av Dell EMC Services under avtalstiden.

Undantag

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

- Andra tjänster, uppgifter eller aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbeskrivning.
- Tjänsten omfattar inte utveckling av någon immateriell egendom som enbart och specifikt skapas åt kunden.
- Felsökning eller korrigerande av befintliga system-/serverproblem, såvida inget annat beskrivs i denna tjänstbeskrivning.
- Testning av integreringen mellan en Dell EMC-produkt och andra produkter från tredje man, t.ex. krypterings- eller säkerhetsprodukter från tredje man.
- Åtgärder eller rättning av några av de prestandaproblem som identifieras under analysen av kundmiljön, såvida inget annat anges i denna tjänstbeskrivning.
- Dell EMC Services ansvar (inklusive ekonomiskt ansvar) för kundens och/eller tredje mans medarbetare, maskinvara, programvara, utrustning eller andra tillgångar som för närvarande används i kundens driftmiljö, såvida inget annat anges i denna tjänstbeskrivning.

Om tjänsten inte slutförs inom den angivna perioden, förbehåller sig Dell EMC Services rätten att utvärdera orsaken till detta. Om grundorsaken ligger utanför Dell EMC Services kontroll, kommer Dell EMC Services att föreslå åtgärder för att hantera förseningen. Dessa åtgärder kan kräva att kunden köper ytterligare tjänster eller ådrar sig extra kostnader för att Dell EMC Services ska kunna slutföra denna tjänst. Om kunden har ytterligare krav utanför ramen för tjänstbeskrivningen kommer hjälp med dessa krav att föreslås som en tillvalstjänst mot en tilläggsavgift.

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

Kundens erbjudandespecifika ansvar

Kunden går rent allmänt med på att samarbeta med Dell EMC Services när tjänsterna utförs. Kunden tar på sig följande ansvar:

- Kunden måste ge Dell EMC Services tekniker åtkomst till alla miljöer som krävs under genomförandeperioden.

- Kunden måste vara närvarande eller utse en representant som närvarar och finns tillgänglig för alla planerings- och granskningsmöten.
- Kunden måste delta på lämpligt sätt för tjänsterna. Kunden är införstådd med att teknikern utan verkligt deltagande av kunden (inklusive målformulering) inte kan försöka tillgodose kundens behov eller utföra tjänsten.
- Kunden ska samarbeta med och följa anvisningarna som ges av Dell EMC Services telefonanalytiker. Vår erfarenhet visar att de flesta systemproblem och systemfel går att lösa per telefon genom ett nära samarbete mellan användaren och analytikern eller teknikern.
- Kunden ska granska och godkänna ytterligare dokument som tillhandahålls av Dell EMC Services före insatsen. Dokument som ska granskas kan innefatta (men är inte begränsade till) en checklista och testplan före insatsen.

Kundens allmänna ansvar

Rätt att bevilja åtkomst. 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 ansvarar kunden för att erhålla detta och betala för det innan kunden ber Dell EMC Services utföra dessa tjänster.

Inga anställningserbjudanden. I den utsträckning lagen tillåter får kunden inte utan Dell EMC Services på förhand inhämtade skriftliga tillstånd under två år från datumet som anges på beställningsformuläret direkt eller indirekt värva någon Dell EMC Services-anställd som kunden har kommit i kontakt med i anslutning till att Dell EMC Services utförde denna tjänst. Allmänna annonser och andra liknande breda former av värvning utgör inte direkt eller indirekt värvning, och kunden får värva all personal som har sagts upp eller sagt upp sin plats hos Dell EMC Services innan diskussionerna om anställning inleddes med kunden.

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 ovan ska Dell EMC Services inte hållas ansvarigt för att tjänsten inte utförs, helt eller delvis, och kunden ska inte ha rätt till ersättning.

Ansvar på plats. Om tjänsten kräver åtgärder på plats ska kunden (utan kostnad för Dell EMC Services) tillhandahålla gratis, säker och tillräcklig tillgång till kundens lokaler och 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 ska säkerhetskopiera alla befintliga data och program på alla berörda system innan och medan tjänsten utförs. Kunden bör regelbundet ta säkerhetskopior av data som sparas på alla berörda system 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.

Såvida inget annat krävs av tillämpliga lokala lagar TAR DELL EMC SERVICES INGET ANSVAR FÖR

- NÅGRA SOM HELST AV ERA KONFIDENTIELLA, EGENPRODUCERADE ELLER PERSONLIGA UPPGIFTER;
- FÖRLORADE ELLER SKADADE DATA, PROGRAM ELLER PROGRAMVAROR;
- SKADADE ELLER FÖRLORADE FLYTTBARA MEDIER;
- ATT ETT SYSTEM ELLER NÄTVERK BLIR OBRUKBART

- NÅGOT AGERANDE ELLER NÅGON FÖRSUMMELSE, INKLUSIVE VÅRDSLÖSHET, FRÅN DELL EMC SERVICES ELLER EN EXTERN TJÄNSTLEVERANTÖRS SIDA.

Garantier från tredje man. Dessa tjänster kan kräva att Dell EMC Services får tillgång till maskinvara eller programvara som inte har tillverkats eller säljs 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 accepterar effekten om verkställandet gör det. 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, resterande delar av det 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, Japan, Kina, Korea, Malaysia, Nederländska Antillerna, Nya Zeeland, Singapore, Taiwan, Thailand	Måndag till fredag kl. 09.00 till 17.00
Argentina, Brasilien, Frankrike, Indien, Indonesien, Italien, Korea, Malaysia, Paraguay, Taiwan, Uruguay	Måndag till fredag kl. 09.00 till 18.00
Bolivia, Chile	Måndag till fredag kl. 09.00 till 19.00
Mellanöstern	Söndag till torsdag kl. 08.00 till 18.00
Hongkong	Måndag till fredag kl. 09.00 till 17.30

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

Bestämmelser och villkor för tjänster

Denna tjänstbeskrivning gäller för dig, kunden ("du" eller "kunden"), och den juridiska person som anges på beställningsformuläret för köpet av denna tjänst ("Dells juridiska person"). Denna tjänst tillhandahålls enligt det separat undertecknade huvudserviceavtalet mellan kunden och Dells juridiska person som uttryckligen tillåter försäljning av denna tjänst. Om ett sådant avtal saknas tillhandahålls denna tjänst – beroende på var kunden befinner sig – underkastat och styrt antingen av Dells affärsvillkor för försäljning eller av avtalet som hänvisas till i nedanstående tabell ("avtalet" i samtliga fall). I tabellen nedan visas webbadresserna 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/service-descriptions/global .*	Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som du kan komma att få av säljaren är inget avtal mellan dig och Dells juridiska person. De fungerar bara som beskrivning av innehållet i tjänsten som du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten samt tjänstens begränsningar. Därför ska alla hänvisningar till "kunden" i denna tjänstbeskrivning och i andra tjänstdokument från Dells juridiska person i det här sammanhanget tolkas som en hänvisning till dig, medan alla hänvisningar till Dells juridiska person enbart ska tolkas som hänvisningar till Dells juridiska person i form av tjänstleverantör som levererar tjänsten i säljarens ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dells juridiska enhet när det gäller tjänsten som beskrivs i detta dokument. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommelsen mellan dig och säljaren.
Asien, Stillahavsområdet, Japan	Lokal landsspecifik Dell.com -webbplats eller Dell.com/service-descriptions/global .*	Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dells juridiska person, utan är bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Därför ska alla hänvisningar till "kunden" i denna tjänstbeskrivning och i andra tjänstdokument från Dells juridiska person i det här sammanhanget tolkas som en hänvisning till dig, medan alla hänvisningar till Dells juridiska person enbart ska tolkas som hänvisningar till Dells juridiska person i form av tjänstleverantör som levererar tjänsten i säljarens ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dells juridiska enhet när det gäller tjänsten som beskrivs i detta dokument. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommelsen mellan dig och säljaren.
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:	Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dells juridiska person, utan är bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Därför ska alla hänvisningar till "kunden" i denna tjänstbeskrivning och i andra tjänstdokument från Dells juridiska person i det här sammanhanget tolkas som en hänvisning till dig, medan alla hänvisningar till Dells juridiska person enbart ska

	<p>Frankrike: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Tyskland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>UK: Dell.co.uk/terms</p>	<p>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 överenskommelsen mellan dig och säljaren.</p>
--	--	---

* Kunden kan besöka sin lokala Dell.com-webbplats genom att besöka 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 denna om kunden förnyar, ändrar, utökar eller fortsätter använda denna tjänst utöver den första perioden ska lyda under den då gällande tjänstbeskrivningen som finns på Dell.com/servicedescriptions/global.

Om det föreligger en konflikt mellan villkoren i något av de dokument som detta avtal består av, kommer dokumenten att gälla i följande ordning: (i) denna tjänstbeskrivning, (ii) avtalet och (iii) beställningsformuläret. Rådande villkor kommer att tolkas så snävt som möjligt för att lösa konflikten, samtidigt som så många av de icke motstridiga villkoren som möjligt behålls. Detta omfattar att behålla icke motstridiga bestämmelser i samma stycke, avsnitt eller underavsnitt.

När du beställer 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 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 på ett företags eller någon annan juridisk persons vägnar, garanterar du att du har rätt att förplikta denna juridiska person att följa villkoren i denna tjänstbeskrivning. I så fall avser "du" eller "kunden" denna juridiska person. Utöver att ta emot denna tjänstbeskrivning kan kunder i vissa länder även behöva underteckna ett beställningsformulär.

Tilläggsvillkor

1. **Tjänstperiod.** Denna tjänstbeskrivning börjar det datum som anges på beställningsformuläret och fortsätter under den period ("period") som anges på beställningsformuläret. I förekommande fall anges tariff eller pris och gällande period för varje tjänst – för det antal system, licenser, installationer, driftsättningar, hanterade slutpunkter eller slutanvändare för vilka kunden har köpt en eller flera tjänster – enligt kundens beställningsformulär. Såvida inte Dell EMC Services och kunden skriftligen kommit överens om något annat får tjänsten som kunden köpt enligt denna tjänstbeskrivning endast användas internt av kunden. Den får inte säljas vidare eller användas av någon servicebyrå.

2. Viktig ytterligare information

- A. **Ombokning.** När denna tjänst har bokats måste eventuella förändringar i schemat ske minst åtta kalenderdagar före inbokat datum. Om kunden ändrar bokningen sju 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 åtta dagar innan den börjar utföras.
- B. **Betalning av maskinvara som köpts med tjänster.** Om inget annat har överenskommit skriftligt ska betalningen för maskinvaran inte under några omständigheter vara knuten till resultatet av eller utförandet av tjänster som köpts med sådan maskinvara.
- C. **Kommersiellt rimliga gränser för tjänsternas 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 tjänstleverantör 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 externa leverantörer denna tjänstbeskrivning. De utför då tjänsten på uppdrag av Dell EMC Services.
- F. **Tjänstens förfalldatum.** Såvida inte tillämplig lagstiftning kräver annat har kunden rätt att utnyttja denna tjänst vid ett tillfälle under sex månader från inköpsdatum ("förfalldatum"). Det ursprungliga inköpsdatumet definieras som det datum som infaller tidigast av fakturadatomet för tjänsten och datumet för orderbekräftelsen från Dell EMC Services. Dell EMC Services anses ha tillhandahållit tjänsten efter förfalldatumet även om kunden inte nyttjar tjänsten, förutsatt att Dell EMC och kunden uppfyller tillämpliga lagar, och om en konflikt mellan denna bestämmelse och kundens huvudavtal som medger köpet av dessa tjänster föreligger, ska huvudavtalet ha högre prioritet än denna tjänstbeskrivning. Denna tjänst är avsedd att användas som ett löpande åtagande. Outnyttjade kvantiteter kan inte krediteras/återbetalas eller användas för ett separat tjänståtagande vid ett senare tillfälle om inte annat överenskommit mellan Dell EMC och kunden, och förutsatt att Dell EMC och kunden följer tillämpliga lagar. I händelse av konflikt mellan denna bestämmelse och kundens huvudavtal som medger köpet av dessa tjänster, ska huvudavtalet ha högre prioritet än denna tjänstbeskrivning. Tjänsterna anses vara till fullo utförda av Dell EMC Services och kunden när ett enskilt, kontinuerligt tjänståtagande har slutförts av Dell EMC Services.

G. 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 enligt fakturavillkoren.
- Kunden uppför sig hotfullt eller vägrar samarbeta med assisterande analytiker eller tekniker på plats.
- Kunden efterlever inte villkoren som anges i denna tjänstbeskrivning.

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.

H. Geografiska begränsningar och omlokalisering. Den här tjänsten är inte tillgänglig överallt. Tjänstalternativ, inklusive tjänstnivåer, den tekniska supportens öppettider och svarstider på plats varierar beroende på orten, och vissa alternativ kan kanske inte köpas på den plats där kunden befinner sig. Prata med din lokala säljare om detta.

© 2018 Dell Inc. Med ensamrätt. Andra varumärken och handelsnamn kan förekomma i detta dokument för att referera antingen till de organisationer som äger varumärkena och varunamnen eller till deras produkter. Ett utskrivet exemplar av Dells försäljningsvillkor kan också erhållas på begäran.