



Tjänstbeskrivning

Incident Recovery Retainer Service

Inledning

Dell Technologies Services erbjuder Incident Recovery Retainer Service ("tjänsten/tjänsterna") i enlighet med denna tjänstbeskrivning ("tjänstbeskrivning"). Er offert, ert beställningsformulär eller annan ömsesidigt överenskommen form av faktura eller beställningsbekräftelse (så som tillämpligt, "beställningsformuläret") innehåller namnet på den tjänst eller tjänster och de tillgängliga tjänstealternativ som ni köpt. Kontakta den tekniska supporten eller en säljare om ni vill ha mer hjälp eller beställa en kopia av servicekontrakten.

Tjänstens omfattning

Tjänsten förser kunden med Incident Recovery (IR) Retainer Services för att hjälpa kunden att förbereda sig för och återställa från en cybersäkerhetsincident. Den tjänst som köpts måste bokas och genomföras inom 12 månader från inköpsdatumet enligt "Tilläggsvillkor, avsnitt 2.F – Tjänstens förfallodatum". Nyckelkomponenter i tjänsten beskrivs i tabell 1 nedan:

Tabell 1

| Köpt tjänst | Tjänstens nyckelkomponenter |
|--|--|
| Incident Recovery Retainer Service, 120 timmar | <ul style="list-style-type: none"> • 40 timmar Incident Recovery Planning • 120 timmar Incident Response eller rådgivning • Tjänstenivåer • Projekthantering |
| Incident Recovery Retainer Service, 240 timmar | <ul style="list-style-type: none"> • 40 timmar Incident Recovery Planning • 240 timmar Incident Response eller rådgivning • Tjänstenivåer • Projekthantering |

Detaljerad beskrivning

Incident Recovery Planning-funktioner

Utvärdering av kundens nuvarande incidentåterställningsplaner. Följande genomförs:

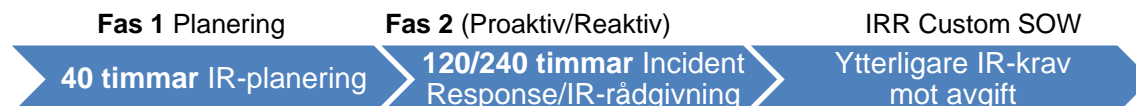
- Granskning av kundorganisation, affärsfunktioner, klientnätverk, infrastruktur och anläggningar så att Dell Technologies Services kan förbereda respons i händelse av en cybersäkerhetsincident

- Granska kundens incidentåterställningsplan (om tillgänglig)
- Granska kundens funktioner för säkerhetskopiering och återställning av data
- Granska kundens katastrofåterställningsplan (om tillgänglig)
- Planering av sammanfattningsrapport

Förbrukningsmodell för Incident Response-timmar

Incident Recovery Retainer Service ger användarna en fokuserad IR-baserad bedömning och ett antal timmar som stöd för reaktiva eller proaktiva säkerhetstjänster. Följande flödesschema ger en översikt över hur en kund förbrukar timmar.

Flödesschema 1:



Incident Response och Recovery Service

Antal tillgängliga timmar för Incident Response ("IR")-tjänster anges på kundens beställningsformulär. Som en del av Incident Response och Recovery kommer Dell Technologies Services att påbörja prioriterings-, begränsnings- och återställningstjänster i upp till antal tillgängliga timmar. Tjänsterna Incident Response och Recovery aktiveras av en kundförklaring via vår incidente-post eller telefonsamtal.

- Incident Response levereras som standard på distans. Där detta är tillgängligt och efter godkännande av Dell Technologies Services kan kunden begära leverans på plats av Incident Response-åtgärder, med förbehåll för tillkommande avgifter.
- Incident Response på distans utförs med ett minimum på fyra (4) timmar per åtagande.
- Incident Response på plats utförs med ett minimum på fyrtio (40) sammanhängande timmar per åtagande.
- Incident Response är icke-leveransbart, kunden tillhandahåller omfattning och vägledning.

Om incidentsvarstimmarna inte förbrukas kan kunden förbruka timmar för IR-rådgivningstjänster, som beskrivs i nästa avsnitt.

Rekommendationer för återställning efter incident

Antal timmar som är tillgängliga för IR-rådgivningstjänster baseras på de återstående incidentsvarstimmarna minus alla timmar som förbrukats för Incident Response och Recovery-tjänster ovan. Dell Technologies Services spårar timförbrukningen för kundens räkning. IR-rådgivningstjänsters aktiviteter är **begränsade till att** tillhandahålla ytterligare IR-planerings- och beredskapstjänster, och/eller lösa beredskapsluckor som identifieras under granskningen av incidentsvarsplaneringen.

- IR-rådgivning levereras som standard på distans. Där detta är tillgängligt och efter godkännande av Dell Technologies Services kan kunden begära leverans på plats av IR-rådgivningstjänster, med förbehåll för tillkommande avgifter.
- IR-rådgivning via fjärranslutning utförs med ett minimum på fyra (4) timmar per åtagande.
- IR-rådgivning på plats utförs med ett minimum på fyrtio (40) sammanhängande timmar per åtagande.
- IR-rådgivningstjänster är icke-leveransbara, kunden tillhandahåller omfattning och vägledning.
- IR-rådgivningstjänster som överskrider de återstående/oanvända timmarna från IRRS är föremål för ytterligare avgifter.

Servicenivåer för incidentåterställning

Tjänstenivåer för IR-tjänster beskrivs i tabell 2 nedan.

Tabell 2

| Metrik | Definition | Mål |
|-------------------------------------|---|-----------------------|
| Genomsnittlig responstid | Genomsnittlig tid från den första förfrågan för incidentrespons. Ett möte för initiering av tjänsten bokas med kunden som en del av detta steg. | Två (2) timmar |
| Genomsnittlig responstid på distans | Genomsnittlig tid från initieringsmöte med kunden till fjärrrespons. | Sex (6) timmar |
| Genomsnittlig responstid på plats * | Genomsnittlig tid från initieringsmöte med kunden för respons på plats. | Tjugofyra (24) timmar |

* Service på plats: IR-tjänsten levereras som standard på distans. Där detta är tillgängligt och efter godkännande av Dell Technologies Services kan kunden begära leverans på plats av IR-rådgivningstjänster, med förbehåll för tillkommande avgifter.

Projekthantering

Dell Technologies Services kommer att utse en enda kontaktpunkt (SPOC) för att hantera leveransen av tjänsten. SPOC:s ansvarar för följande:

- Äganderätten till alla formell projektrelaterade kommunikationer mellan Dell Technologies Services och kunden.
- Genomgång varje kvartal och förbrukade timmar och planering.
- Schemaläggning av IR-rådgivningsresurser per kundbegäran.
- Hantering av rese- och kostnadsfakturering för IR-återställning (om tillämpligt).

Antaganden

Under arbetet med att specificera tjänsterna i denna tjänstbeskrivning har Dell Technologies Services gjort följande antaganden:

- All information som tillhandahålls av kunden vad gäller platsens tekniska krav och arkitektur är väsentligen korrekt.
- Rådgivning som ska utföras under vägledning av kundens tekniska personal, styrs av kunden. Dell Technologies Services tillhandahåller inte verktyg eller programvara.
- Dell kommer att tillhandahålla tjänsten på kundens begäran i den utsträckning det finns resurser. Kunden kan begära ytterligare resurser med liknande kompetens från SPOC.
- På Dell Technologies Services begäran ska kunden ge skriftligt godkännande av att Dell Technologies Services ska utföra vissa tjänster och uppgifter.

Undantag

Även om tjänsten är avsedd att hjälpa kunden att identifiera och minska risker är det omöjligt att helt undanröja risker och Dell Technologies garanterar inte att intrång eller någon annan obehörig aktivitet inte uppstår i kundens IT-miljö.

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

- Andra tjänster, uppgifter eller aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbeskrivning.
- Extra resurser när tilldelade resurser inte är tillgängliga (semester/helgdagar/andra skäl)
- SLA (Service Level Agreement)
- Straffavgifter vid leverans av tjänsterna
- Tjänsten omfattar inte utveckling av någon immateriell egendom som enbart och specifikt skapas åt kunden.
- Felsökning eller korrigerande av befintliga system- och serverproblem, såvida inget annat beskrivs i denna tjänstbeskrivning.
- Testning av integrering mellan Dell Technologies Services-produkten och andra produkter från tredje part som till exempel, men inte begränsat till, krypterings- eller säkerhetsprodukter från tredje part.
- Åtgärder eller rättning av några av de prestandaproblem som identifieras under analysen av kundmiljön, såvida inget annat anges i denna tjänstbeskrivning.
- Dell Technologies Services ansvar (inklusive ekonomiskt ansvar) för kundens och/eller tredje parts personal, maskinvara, programvara, utrustning eller andra tillgångar som för närvarande används i kundens driftmiljö, såvida inget annat anges i denna tjänstbeskrivning.
- Lösning av kompatibilitetsproblem eller andra problem som inte kan lösas av tillverkaren eller för konfiguration av maskinvara, programvara, utrustning eller tillgångar som avviker från de inställningar som stöds av tillverkaren.
- Köp av programvara som en tjänstlicens.
- Fysisk genomslagstestning.

Kundens ansvar specifikt för erbjudandet

Kunden samtycker till att samarbeta med Dell Technologies Services i sin leverans av tjänsterna och samtycker till följande ansvar:

- Kunden måste ge Dell Technologies Services tekniker åtkomst till alla miljöer som krävs under tiden leveransen varar.
- Kunden måste vara närvarande eller utse en representant som närvarar och finns tillgänglig för alla planerings- och granskningsmöten.
- Kunden måste delta på för tjänsten lämpligt vis. Kunden är införstådd med att teknikern utan verkligt deltagande av kunden (inklusive målformulering) inte kan försöka tillgodose kundens behov eller utföra tjänsten.
- Kunden samtycker till att samarbeta med och följa instruktionerna som ges av Dell Technologies Services-analytiker.
- Granska och godkänna förvägschecklistor och testplaner.
- Se till att alla integrationsfunktioner fungerar korrekt och fortsätter fungera på rätt sätt. Om kunden behöver kan Dell Technologies hjälpa till med detta mot en avgift.
- Kontrollera att listan över kundens auktoriserade kontakter förblir aktuell, inklusive behörigheter och tillhörande information.
- Tillhandahålla information och hjälp (t.ex. filer, loggar, IT-miljöns kontext) snabbt under undersökningar som Dell Technologies utför för hot mot kunden.
- Identifiera och autentisera alla användare som kunden ger tillåtelse att använda tjänsten.

- Kontrollera mot obehörig åtkomst av användare, och upprätthålla konfidentialiteten för användarnamn, lösenord och kontouppgifter.
- Ansvara för alla åtgärder från användare som har auktoriserats av kunden och meddela Dell omedelbart vid obehörig användning av tjänsten.

Kundens allmänna ansvar

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

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

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

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

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

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

- NÅGRA SOM HELST AV ERA KONFIDENTIELLA, EGENPRODUCERADE ELLER PERSONLIGA UPPGIFTER
- FÖRLORADE ELLER SKADADE DATA, PROGRAM ELLER PROGRAMVAROR
- SKADADE ELLER FÖRLORADE LÖSTAGBARA MEDIER
- OM ETT SYSTEM ELLER NÄTVERK BLIR OBRUKBART OCH/ELLER
- NÅGOT AGERANDE ELLER NÅGON FÖRSUMMELSE, INKLUSIVE VÅRDSLÖSHET, FRÅN DELL TECHNOLOGIES SERVICES ELLER EN TREDJEPARTSTJÄNSTELEVERANTÖR

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

Exkluderade data. "Uteslutna data" innebär: (i) data som klassificeras, används i listan U.S. Munitions (inklusive programvara och tekniska data) eller bådadera, (ii) artiklar, tjänster och tillhörande tekniska data som är avsedda som försvarsartiklar och försvarstjänster, (iii) data utgivna av ITAR (regelverk om internationell vapenhandel) och (iv) personlig identifierbar information som är underställt förhöjda säkerhetskrav som resultat av kundens interna policy eller praxis, branschspecifika standarder eller lag. Kunden bekräftar att tjänsten inte är utformad för att bearbeta, lagra eller användas i samband med exkluderade data. Kunden är ensam ansvarig för att granska data som kommer att tillhandahållas till eller användas av Dell Technologies Services för att säkerställa att de inte innehåller exkluderade data.

Bestämmelser och villkor för tjänster

Denna tjänstbeskrivning gäller mellan er, kunden ("ni" eller "kund") 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 gäller – beroende på kundens plats – att denna tjänst är underkastad och styrs av antingen Dells affärsvillkor för försäljning eller avtalet som hänvisas till i nedanstående tabell ("avtalet" i förekommande fall). I tabellen nedan visas den URL där avtalet finns för kundens plats. Parterna bekräftar att de har läst och godkänner dessa onlinevillkor.

| Kundens plats | Villkor som gäller ditt köp av tjänsterna | |
|---------------------------------|--|--|
| | Kunder som köper tjänster direkt | Kunder som köper tjänster via en auktoriserad återförsäljare |
| USA | Dell.com/CTS | Dell.com/CTS |
| Kanada | Dell.ca/terms (engelska) Dell.ca/conditions (kanadensisk franska) | Dell.ca/terms (engelska) Dell.ca/conditions (kanadensisk franska) |
| Latinamerika och Karibien | Lokala försäljningsvillkor online som finns på landsspecifik webbplats på Dell.com eller Dell.com/service-descriptions/global .* | Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som ni kan komma att få av säljaren är inget avtal mellan er och Dells juridiska person. De fungerar bara som beskrivning av innehållet i tjänsten som ni köper av säljaren, era 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 detta 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 tjänsteleverantör som levererar tjänsten i säljarens ställe. Ni 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 din säljare. |
| Asien, Stillahavsområdet, Japan | Lokal landsspecifik webbplats på Dell.com eller Dell.com/service-descriptions/global .* | Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som ni kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan er och Dells juridiska person, utan är bara en beskrivning av innehållet i tjänsten ni köper av säljaren, era 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 detta 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 tjänsteleverantör som levererar tjänsten i säljarens ställe. Ni 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 din säljare. |

| | | |
|---|--|--|
| <p>Asien, Stillahavsområdet, Hongkong</p> | <p>https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&l=zh&s=corp&cs=hkcorp1</p> | <p>Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som ni kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan er och Dells juridiska person, utan är bara en beskrivning av innehållet i tjänsten ni köper av säljaren, era 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 detta 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 tjänsteleverantör som levererar tjänsten i säljarens ställe. Ni 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 din säljare.</p> |
| <p>Europa, Mellanöstern och Afrika</p> | <p>Lokal landsspecifik webbplats på Dell.com eller Dell.com/servicesdescriptions/global.*</p> <p>Kunder i Frankrike, Tyskland och Storbritannien kan dessutom välja en tillämplig URL nedan:</p> <p>Frankrike: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Tyskland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Storbritannien: Dell.co.uk/terms</p> | <p>Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som ni kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan er och Dells juridiska person, utan är bara en beskrivning av innehållet i tjänsten ni köper av säljaren, era 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 detta 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 tjänsteleverantör som levererar tjänsten i säljarens ställe. Ni 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 din säljare.</p> |

* Kunden kan besöka sin lokala [Dell.com](https://www.dell.com)-webbplats genom att gå till [Dell.com](https://www.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://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

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 [Dell.com/servicesdescriptions/global](https://www.dell.com/servicesdescriptions/global).

Om det finns en konflikt mellan villkoren i något av de dokument som innefattar detta avtal, kommer dokumenten att gälla i följande ordning: (i) denna tjänstbeskrivning; (ii) avtalet, (iii) beställningsformuläret. Rådande villkor kommer att tolkas så strikt som möjligt för att lösa konflikten, samtidigt som så mycket som möjligt av de icke-motstridiga termerna behålls, inklusive bevarandet av icke-motstridiga bestämmelser i samma stycke, avsnitt eller underavsnitt.

När ni utför en beställning av tjänsten, tar emot tjänsten, använder tjänsten eller tillhörande programvara eller när ni klickar på/markerar knappen eller rutan "Jag godkänner" (I Agree) eller liknande på webbplatserna tillhörande Dell.com eller Dell EMC.com i samband med ert köp eller när ni använder Dell Technologies-programvara eller internet, samtycker ni till att bindas av denna tjänstbeskrivning och de avtal som genom hänvisning omfattas här. Om ni förbinder er att följa denna tjänstbeskrivning å ett företags eller någon annan juridisk persons vägnar, garanterar ni att ni har behörighet att förplikta denna enhet att följa villkoren i denna tjänstbeskrivning och i sådana fall avser "ni"/"er" eller "kunden" denna juridiska person. Utöver att ta emot denna tjänstbeskrivning kan kunder i vissa länder även behöva signera ett beställningsformulär.

Tilläggsvillkor

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

2. Viktig ytterligare information

A. **Ändring av planering.** När denna tjänst har bokats måste eventuella förändringar i planering ske minst 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 planering 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. **Ekonomiskt försvarbara gränser för tjänstens omfattning.** Dell Technologies Services kan vägra tillhandahålla tjänsten om denna enligt ekonomiskt försvarbara uppfattningar skapar en orimlig risk för Dell Technologies Services eller Dell Technologies Services tjänsteleverantör eller om någon begärd tjänst ligger utanför ramen för tjänsten. Dell Technologies Services ansvarar inte för fel eller försening som beror på orsaker utanför dess kontroll, inklusive kundens underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt denna tjänstbeskrivning.

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

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

F. **Tjänstens förfalldatum.** Såvida inte tillämplig lagstiftning kräver annat har kunden rätt att utnyttja denna tjänst under tolv månader från inköpsdatum ("förfalldatum"). Det ursprungliga inköpsdatumet definieras som det datum som infaller tidigast av fakturadatumet 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 Technologies Services kan när som helst under perioden säga upp denna tjänst om något av följande skäl föreligger:

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

Om Dell Technologies Services säger upp tjänsten får kunden en skriftlig bekräftelse på tjänstens upphörande skickat till kundens faktureringsadress. Meddelandet kommer att inkludera orsaken till uppsägningen och datum då uppsägningen träder i kraft, vilket inte kommer att vara mindre än tio (10) dagar från det datum då Dell Technologies Services skickar meddelandet om uppsägning till kunden, såvida inte lokal lag kräver andra uppsägningsvillkor som kanske inte får varieras enligt avtal. Om Dell Technologies Services säger upp tjänsten i enlighet med den här paragrafen har kunden inte rätt till återbetalning av de avgifter som betalats eller som förfallit till betalning till Dell.

H. Geografiska begränsningar och omlokalisering. Den här tjänsten är inte tillgänglig överallt. Tjänstealternativ, inklusive tjänstenivåer, öppettider för teknisk support och svarstider på plats varierar beroende på geografisk plats, och vissa alternativ kan kanske inte köpas för den plats där kunden befinner sig. Kontakta din lokala säljare för information.

© 2023 Dell Inc. Med ensamrätt. Andra varumärken och varunamn kan förekomma i detta dokument för att referera till antingen de organisationer som äger varumärkena och varunamnen eller deras produkter. Ett utskrivet exemplar av Dells försäljningsvillkor kan också erhållas på begäran.