

Keep Your Hard Drive for Dell APEX

Inledning

Dell Technologies ("**Dell**") erbjuder sina tjänster (definierade senare häri) i enlighet med denna tjänstebeskrivning ("**tjänstebeskrivning**"). Offert, beställningsformulär eller ömsesidigt överenskommen faktura eller beställningsbekräftelse (vilket som är tillämpligt, "**Beställningsformulär**") till kunden (definierad senare häri) inkluderar namnet på tjänsten/tjänsterna och de tillgängliga servicetillval som kunden har köpt. Denna tjänstebeskrivning gäller för kunden som definieras i beställningsformuläret ("**kunden**") och den aktuella Dell-säljavedlingen som anges i beställningsformuläret. Kontakta Dell-säljaren om du behöver mer hjälp eller för att be om en kopia av kundservicekontraktet eller beställningsformuläret.

Definitioner. Följande definierade begrepp används i den här tjänstebeskrivningen. Begrepp som inte definieras i detta avsnitt ska ha den innebörd i den kontext som de används eller som anges i avtalet.

Dell APEX-tjänster: Dell erbjuder prenumerationstjänster för Dell APEX Standard System som ska driftsättas inom kunddatacenter. För att undvika tveksamheter är inte tjänsten tillgänglig för delade datacenter. Dessa tjänster nyttjas av kunden i en prenumerationmodell. Dell APEX-tjänsten införskaffas separat från de tjänster som anges i denna tjänstebeskrivning. För att kunna ta emot tjänsterna måste kunden ha köpt en Dell APEX-tjänst.

Dell APEX Standard System: Är en infrastrukturlösningssstack förkonfigurerad och driftsatt av Dell (eller en Dell-auktoriserad distributionspartner) som används för att leverera tillämplig Dell APEX-tjänst. För att undvika tveksamheter innefattar Dell APEX Standard System inga anpassade konfigurationer som säljs för anpassade Dell APEX-tjänster (t.ex. Dell APEX Custom Flex-on-Demand eller Dell APEX Custom Data Center Utility).

Prenumerationsperiod för Dell APEX: Varaktigheten för Dell APEX-tjänsten. Kunder kan normalt välja en prenumeration på ett eller tre år för sin Dell APEX-tjänst.

Kundhanterad Dell APEX-tjänst: Dell ansvarar endast för att driftsätta Dell APEX Standard System, men inte för att hantera det. Kunden ansvarar för att hantera Dell APEX Standard System.

Dell-hanterad Dell APEX-tjänst: Dell driftsätter, övervakar och hanterar Dell APEX-tjänsten.

Produkter som omfattas: Hårddiskar som ingår i Dell APEX Standard System.

Översikt

- Kunden måste köpa en Dell APEX-tjänst. Vid köp av Dell APEX-tjänsten måste kunden även köpa den här tjänsten från en säljare för att få denna tjänst. För att undvika tveksamheter kan tjänsten inte läggas till i en befintlig Dell APEX-prenumerationsperiod eller ändras under tjänsteperioden.
- Tjänsten gör det möjligt för kunder att behålla felfungerande hårddiskar (inklusive, men inte begränsat till: standardhårddiskar, solid state-hårddiskar (SSD), seriella ATA-hårddiskar (SATA) och hårddiskar (HDD), inklusive PCIe och NVMe) som ingår i Dell APEX Standard System under Dell APEX-prenumerationsperioden ("**tjänsten**"). Vid slutet av prenumerationen för Dell APEX, och om kunden inte förnyar tjänsterna, kommer Dells auktoriserade tekniker att ta bort Dell APEX Standard System från installationsplatsen, inklusive alla icke-defekta omfattade produkter och returnera dem till Dell. För att undvika tveksamheter kan kunden behålla eventuella felfungerande omfattade produkter under och efter Dell APEX-prenumerationsperioden.

- Den här tjänsten gäller endast för Dell APEX-tjänster.

Kunden ska betala en avgift till Dell i början av tjänsteperioden enligt vad som anges på tillämpligt beställningsformulär ("**initial avgift**"). Den initiala avgiften är totalbeloppet för tjänsten (för antingen ett eller tre år motsvarande Dell APEX-prenumerationsperioden). Om kunden bestämmer sig för att utöka den avtalade kapaciteten för tillämplig Dell APEX-tjänst måste kunden utöka denna tjänst. Alla sådana utökningar som överstiger den initiala avgiften ska faktureras i enlighet med Dells då aktuella priser för tjänsten.

Supportförfaranden

Få support:

För kundhanterade Dell APEX-tjänster ska kunder ringa till Dells tekniska support i enlighet med Dell APEX-tjänsteavtalet när de upplever ett problem eller misstänker ett hårddiskfel. Kunderna får support i enlighet med sitt gällande Dell APEX-serviceavtal. Om Dell-teknikern bedömer att produkten kräver en ersättning, kommer Dell att skicka den ersättande hårddisken till kunden i enlighet med det gällande Dell APEX-serviceavtalet. Denna tjänst ger kunden rätt att behålla innehavet (men inte ägarskapet) av trasiga hårddiskar.

För Dell-hanterade Dell APEX-tjänster får kunder ett samtal från Dells tekniska support för att identifiera eventuella problem eller misstänkta hårddiskfel. Om Dells tekniker fastställer att den omfattade produkten måste bytas ut, kommer Dell att ersätta den omfattade produkten. Denna tjänst ger en kund rätt att behålla innehavet (men inte ägarskapet) av trasiga hårddiskar.

Om kunden skickar den omfattade produkten separat till Dell som en del av ett utbyte samtycker kunden till att returneringen av en komponent (en "**returnerad berättigad komponent**") utgör en uppsägning av rätten att ta emot tjänsten från Dell. När Dell tar emot en redan returnerad berättigad komponent har Dell inte några ytterligare skyldigheter gentemot kunden med avseende på sådan returnerad berättigad komponent. Dell är inte under några omständigheter skyldig att returnera en returnerad berättigad komponent till kunden, inte heller behöver Dell ta bort data eller utföra några andra åtgärder med avseende på kundens returnerade berättigade komponent eller data lagrad på den returnerade berättigade komponenten. Om Dell tar emot en returnerad berättigad komponent kan Dell hantera den returnerade berättigade komponenten i enlighet med Dells standardpolicyer som en komponent returnerad till Dell.

Felfrekvenser på komponenter övervakas kontinuerligt och Dell förbehåller sig rätten att neka service om Dell rimligen tror att kunden överutnyttjar tjänsten (t.ex. när kundens begäran om utbyte av omfattade produkter väsentligt överstiger standardfelfrekvensen för system). Om Dell avgör (enligt Dells godtycke) att kunden missbrukar tjänsten förbehåller sig Dell rätten att säga upp tjänsten enligt annulleringsvillkoren häri.

Tjänsten omfattar ej:

- Destruktion eller radering av data.
- Återvinning eller avyttring av tillgångar.
- Behållande av komponenter som är föremål för produktåterkallelse på grund av hälso- och säkerhetsrisker.
- Ej standardkomponenter som begärts som en del av Dells CFI-tjänst (fabriksintegration).
- Service av felfungerande och/eller behållna komponenter. Supporten fortsätter enbart på utbyteskomponenten enligt tillämplig Dell APEX-tjänst.
- Alla aktiviteter som inte uttryckligen anges i den här servicebeskrivningen.

Kundens ansvar

Säkerhetskopiering av data; Borttagning av konfidentiella data. Kunden säkerhetskopierar alla befintliga data och program på alla system som påverkas innan tjänsten levereras. Kunden ska utföra regelbundna säkerhetskopieringar av data som sparas på alla system som påverkas som en försiktighetsåtgärd för att undvika att data skadas, ändras eller förloras. Kunden är dessutom ansvarig för att avlägsna all konfidentiell, upphovsrättsskyddad eller personlig information och all löstagbar media oavsett om en tekniker ger hjälp på plats eller ej.

DELL HAR INTE ANSVAR FÖR:

- NÅGRA SOM HELST KONFIDENTIELLA, EGNA ELLER PERSONLIGA UPPGIFTER.
- FÖRLORADE ELLER SKADADE DATA, PROGRAM ELLER PROGRAMVAROR.
- SKADADE ELLER FÖRLORADE LÖSTAGBARA MEDIER;
- ATT EN DATOR ELLER ETT NÄTVERK TILLFÄLLIGT INTE KAN ANVÄNDAS.
- OCH/ELLER NÅGOT AGERANDE ELLER NÅGON FÖRSUMMELSE, INKLUSIVE VÅRDSLÖSHET, FRÅN DELL ELLER EN TREDJEPARTS TJÄNSTELEVERANTÖR.

Dell har inte ansvar för att återställa eller ominstallera program eller data. För en kundhanterad Dell APEX-tjänst ska kunden endast inkludera den omfattade produkten som Dell-teknikern har begärt vid retur av en omfattad produkt.

Behörighet att bevilja åtkomst. Såsom tillämpligt representerar och garanterar kunden att den har erhållit tillstånd för både kunden och Dell att få tillgång till och använda den produkt som omfattas, data på den och alla maskinvaru- och programvarukomponenter som ingår i den, för syftet 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.

Samarbete med Dells tekniker. Kunden samtycker till att samarbeta med Dells fjärrtekniker och tekniker på plats (inklusive eventuella Dell-auktoriserade underleverantörer) och att följa de anvisningar som ges. Vår erfarenhet visar att de flesta datorproblem och fel kan lösas per telefon genom ett nära samarbete mellan användaren och analytikern eller teknikern.

Anmäla fel på den omfattade produkten. För kundhanterade Dell APEX-tjänster ska kunden anmäla alla produktfel till Dells support enligt gällande Dell APEX-tjänsteavtal. För Dell-hanterade Dell APEX-tjänster kommer Dell att meddela kunden om fel på den omfattade produkten, förutsatt att kunden har följt de gällande skyldigheterna som anges i Dell APEX-tjänsten.

Lämna information om komponenter. Kunden ska på begäran tillhandahålla identifieringsinformation för komponenter eller annan information som Dell kan använda för att bekräfta att produkten omfattas av tjänsten.

Service på plats. Informera Dell-teknikern på plats (eller en Dell-auktoriserad underleverantör) om att produkten omfattas av tjänsten.

Fysisk kontroll. Behåll fysisk kontroll över den omfattade produkten. Dell ansvarar inte för data på hårddiskar som returneras till Dell.

Avyttring. Kunden är ansvarig för eventuell kassering av felfungerande omfattade produkter på ett sätt som överensstämmer med alla tillämpliga miljölagar och regelverk och för att säkerställa att känsliga, klassificerade eller patentskyddade data förstörs eller förvaras på en säker plats. För tydlighetens skull kan kunden kassera felaktiga omfattade produkter i enlighet med kundens standardprocesser för kassering av sådan hårdvara.

Versioner som omfattas. För kundhanterade Dell APEX-tjänster måste kunden underhålla programvara och de produkter som omfattas på Dell-angivna minimala versionsnivåer eller -konfigurationer enligt vad som anges på www.dell.com/support för produkter som omfattas. Kunden måste även säkerställa installation av nödvändiga

reservdelar, korrigeringsfiler, programuppdateringar eller nya versioner enligt Dells anvisningar för att behålla denna tjänst.

Garantier från tredje part. Dessa tjänster kan kräva att Dell får tillgång till hårdvara eller programvara som inte har tillverkats av Dell. Garantier från vissa tillverkare kan upphöra att gälla om Dell eller någon annan än den ursprungliga tillverkaren utför arbete på tillverkarens hårdvara eller programvara. Det är kundens ansvar att säkerställa att Dells service inte påverkar sådana garantier, eller om så sker att kunden kan acceptera detta.

DELL ANSVARAR INTE FÖR TREDJEPARTSGARANTIER ELLER FÖR NÅGON INVERKAN SOM DELLS TJÄNSTER KAN HA PÅ SÅDANA GARANTIER.

Skyldigheter vid service på plats. Om service på plats krävs måste kunden tillhandahålla kostnadsfri, säker och tillräcklig tillgång till kundens anläggningar och till produkten/produkterna som omfattas. Tillräcklig åtkomst innefattar tillräcklig arbetsyta, elektricitet och fast telefonuppkoppling. En bildskärm, en mus (eller ett pekdon) och ett tangentbord måste också tillhandahållas (helt UTAN kostnad för Dell) om systemet inte redan har detta.

OBS! Om Kunden inte uppfyller ansvaren och villkoren i den här tjänstebeskrivningen behöver Dell inte tillhandahålla denna tjänst.

Bestämmelser och villkor för tjänster från Dell

Denna tjänst tillhandahålls enligt antingen ditt befintliga avtal med Dell som uttryckligen tillåter denna tjänst, Dells affärsvillkor för försäljning eller villkoren som hänvisas till i tabellen nedan (enligt vad som är tillämpligt, "avtalet"). I tabellen nedan visas webbadresserna (URL) där avtalet finns. 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 .*	Tjänstbeskrivningarna och andra servicedokument 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 servicedokument 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 person när det gäller tjänsten som beskrivs i detta dokument. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommelse mellan dig och säljaren.
Asien, Stillahavsområdet, Japan	Lokal landsspecifik Dell.com -webbplats eller Dell.com/service-descriptions .*	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 servicedokument 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 person 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 överenskommelse mellan dig och säljaren.
Europa, Mellanöstern och Afrika	<p>Lokal landsspecifik Dell.com-webbplats eller Dell.com/service-descriptions.*</p> <p>Kunder i Frankrike, Tyskland och Storbritannien kan dessutom välja en av URL:erna nedan:</p> <p>Frankrike: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Tyskland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Storbritannien: Dell.co.uk/terms</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 servicedokument 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 person 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 överenskommelse mellan dig och säljaren.

* Kunden kan besöka sin lokala Dell.com-webbplats genom att gå till Dell.com från en dator som är ansluten till internet i kundens område eller genom att välja mellan alternativen på Dell.com-webbplatsen för val av land eller region på 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/service-descriptions.

Sekretess: Dell 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.

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

När du utför en beställning av tjänsten, tar emot tjänsten, använder tjänsten eller tillhörande programvara, eller när du klickar på/markerar knappen eller rutan "I Agree" (jag godkänner) eller liknande på Dells webbplats i samband med ditt köp, eller när du använder Dell Technologies-programvara eller internetgränssnitt, samtycker du till att bindas av denna tjänstebeskrivning och de avtal som genom hänvisning omfattas här. Om kunden förbinder sig att följa denna tjänstebeskrivning på ett företags eller någon annan juridisk enhets vägnar, garanterar kunden att hen har behörighet att förpliktiga denna enhet att följa villkoren i denna tjänstebeskrivning, i vilket fall "du" eller "kunden" utgör sådan enhet. Utöver att ta emot denna tjänstebeskrivning kan kunder i vissa länder även behöva underteckna ett beställningsformulär.

Dell kan när som helst under tjänsteperioden säga upp Tjänsten av samtliga nedanstående skäl:

- Kunden har inte betalat hela priset för den här tjänsten enligt fakturavillkoren;
- Kunden vägrar att samarbeta med Dell;
- Kunden misslyckas med att efterfölja villkoren som angetts i denna tjänstebeskrivning.

Om Dell säger upp tjänsten får kunden en skriftlig bekräftelse på tjänstens upphörande skickat till kundens fakturaadress. Meddelandet ska innefatta orsaken till uppsägningen och det datum från vilket uppsägningen är giltig, som ska inträffa inte färre än tio (10) dagar från det datum då Dell skickar bekräftelsen på att tjänsten upphör till kunden, såvida inte tillämplig lagstiftning påbjuder andra uppsägningsregler som ej kan avtalas bort

genom detta avtal. OM DELL SÄGER UPP DENNA TJÄNST I ENLIGHET MED DENNA PARAGRAF SKA KUNDEN INTE VARA BERÄTTIGAD TILL NÅGON ÅTERBETALNING AV AVGIFTER SOM BETALATS ELLER SOM FÖRFALLIT TILL BETALNING TILL DELL.

Ändring av planering. När tidpunkten för utförandet av tjänsten har fastställts måste eventuella ändringar av tidpunkten anmälas minst 8 kalenderdagar före fastställt datum. Om kunden ändrar tidpunkten sju (7) dagar eller mindre före fastställt datum tas en avgift ut som inte får överstiga 25 % av kostnaden för tjänsterna. Eventuella ändringar av tidpunkten för servicen bekräftas av kunden minst åtta (8) dagar innan den börjar utföras.

Kommersiellt rimliga gränser för tjänsternas omfattning. Dell kan vägra tillhandahålla tjänsten om det enligt Dells mening skapar en orimlig risk för Dell eller Dells tjänsteleverantörer 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 tjänstebeskrivning. Tjänsten gäller endast för användningsområden som den omfattade produkten är avsedd för. Tjänsten levereras på den plats eller de platser som anges på kundens faktura. 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 säljaren för information. Dells skyldighet att leverera tjänsterna till omfattade stödprodukter som flyttats är föremål för olika faktorer, inklusive men inte begränsat till, lokal tillgång till service, extraavgifter, inspektioner och omcertifiering av flyttade omfattade stödprodukter för Dells då aktuella konsultationsavgifter för arbetstid och material. För EMEA-kunder, om inget annat anges i denna tjänstebeskrivning, är service på plats tillgänglig på ett avstånd upp till 150 kilometer från närmaste Dell Logistics-plats (PUDO eller plats för hämtning/avlämning). Kontakta säljaren för mer information om tillgänglighet av service på plats i EMEA.

Delar i lager. Dell har för närvarande delar i lager på olika platser i världen. Vissa delar finns eventuellt inte i lager på den plats som är närmast kundens plats. Om en del som behövs för att reparera systemet inte finns tillgänglig på en Dell-anläggning nära kunden och därför måste överföras från en annan anläggning, skickas den med frakt för leverans nästa dag. Verksamhetskritiska komponenter för systemet lagras på platser för service inom 2 timmar eller 4 timmar enligt vad Dell avgör. En verksamhetskritisk komponent är en komponent som, om den upphör att fungera, förhindrar systemet från att utföra grundläggande funktioner. Komponenter som bedöms som icke kritiska innefattar, men är inte begränsade till: programvara, diskettenheter och mediaenheter. För att kunna ta emot reservdelar inom två eller fyra timmar måste kunden ha köpt motsvarande servicekontraktet som omfattar leverans av uppdragskritiska delar, och den omfattade produkten måste finnas inom det täckningsområde som fastställts av Dell.

Giltighet och förnyande. Kunden erhåller tjänsterna under den period som anges på kundfakturan. Innan tjänsteperioden upphör att gälla kan kunden ha rätt att förlänga avtalet enligt denna tjänstebeskrivning. Dessutom kan Dell välja att föreslå ett förnyande av den här tjänsten genom att skicka kunden en faktura för att förnya tjänsten. Kunden kan (där så är tillåtet enligt lag) välja att förnya tjänsten på detta sätt genom att betala fakturan före förfalldatum. Betalning av förnyelsefakturan utgör kundens godkännande av förlängning av den här tjänsten. Genom att förnya den här tjänsten samtycker kunden till att vid tidpunkten aktuella villkor kommer att gälla under den förnyade perioden. Om kunden väljer att inte betala en faktura för förnyande kommer tjänsten att upphöra från och med det datum som anges på originalet eller på den faktura som kunden senast betalat.