

Multivendor Support

Inledning

Dell Technologies (1) erbjuder Multivendor Support Service ("tjänsten/tjänsterna") enligt denna beskrivning av tjänsten ("**tjänstbeskrivning**"). Din offert, order eller annan överenskommen form av faktura eller beställningsbekräftelse (som är tillämpligt, "**beställningsformulär**") innehåller namnet på den tjänst och de tillgängliga tjänstealternativ som du köpt. Om du vill ha mer hjälp eller vill beställa en kopia av servicekontrakten kontaktar du Dell Technologies tekniska support eller en säljare.

1 Servicens omfattning

1.1 Serviceöversikt

Dell Technologies tillhandahåller tjänsterna för (i) utvalda enheter som inte är Dell Technologies och som antingen omfattas av garanti eller vars garanti har utlöpt samt (ii) servrar, lagrings- och nätverksenheter/system från Dell Technologies, som inte längre omfattas av garanti eller som nått slutet av sin livslängd ("**EOL**") ((i) och (ii) utgör tillsammans "**produkt(er) som omfattas**") i enlighet med den här tjänstebeskrivningen. För alla andra typer av system/enheter, kontakta din lokala säljare. Tjänsterna ger tillgång till tekniska supportalternativ (telefon mm.) samt arbets- och reservdelsservice som anges i offerten för att bevara systemen i normalt driftstillstånd under perioden. Täckningsperioden för varje enhet ("**Täckningsperioden**") anges i offerten.

1.1.1 Tillgängliga alternativ för tjänstenivå

Tjänster för produkter som omfattas med eller utan garanti från ursprungstillverkaren av utrustningen ("**OEM**") garanti under den täckningsperiod som anges för varje enhet som anges i offerten.

- Telefonsupport 24x7
- Servicealternativ på plats (support på plats nästa arbetsdag **eller** support på plats inom 4 timmar 24x7). "**Arbetsdag**" avser alla dag som inte är en lördag, söndag eller offentlig eller nationellt erkända helgdagar/arbetsfria dagar.
- Direkt telefonsupport dygnet runt, sju dagar i veckan (inklusive helgdagar) för att hjälpa till med felsökning av maskinvaruproblem som beskrivs i den här tjänstebeskrivningen.
- Utsändning av tekniker och/eller servicedelar till kundens arbetsplats (efter behov och i enlighet med förvärvat tjänstenivå så som detta definieras i offerten) för att utföra nödvändiga reparationer och lösa problem för att få en produkt som omfattas i väl fungerande skick.
- Fjärrfelsökning för vanliga supportproblem, om sådan finns, och med kundens samtycke.

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

Produkter som omfattas: Den här tjänsten är tillgänglig för utvalda icke-Dell Technologies och Dell Technologies EOL-system med en standardkonfiguration. Vilka produkter som omfattas i den standardkonfiguration som täcks av den här tjänstebeskrivningen specificeras i din offert. Dock omfattas **inte** programvara, tillbehör, mediabyte, drifttillbehör och kringutrustning (batterier, ramar, lock, osv.) av den här tjänsten.

Kunden måste köpa ett separat servicekontrakt för varje produkt stöds (exempelvis omfattas INTE en skrivare som är ansluten till ett system som stöds, såvida inte skrivaren har ett eget, separat supportavtal). Alla flerleverantörsprodukter som omfattas definieras med sitt OEM-serienummer eller ett annat tilldelat serienummer ("Service Tag"). Ytterligare produkter kan täckas av den här tjänstebeskrivningen eller läggas till i listan över produkter som omfattas beroende på region, plats eller språk, samt i enlighet med ändringshanteringsprocessen, om så är tillämpligt. Kontakta din Dell Technologies-återförsäljare om du vill ha mer information om produkter som omfattas av tjänsten.

1.2 Supportrutiner

Steg ett: Begära hjälp via telefon

För att begära telefonsupport kontaktar du det regionala Dell Technologies-supportcentret och ber att få prata med en teknisk supportanalytiker. Regionala telefonnummer finns på <https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactus>

- Kunden som ringer in måste ange var produkten som omfattas finns.
- Ange serienumret på din serviceetikett ("service tag") och annan information som kan begäras av analytikern. Analytikern kommer att verifiera om kundens produkt omfattas, verifiera gällande service- och åtgärdsnivåer samt kontrollera giltighetstiden för tjänsterna.

Steg två: Hjälp genom telefonbaserad felsökning

- När det efterfrågas, uppge eventuella felmeddelanden som har visats och när de visades, ange vilka åtgärder som utfördes innan felmeddelande visades och vilka åtgärder som vidtagits av kunden för att försöka lösa problemet. Kunden kan behöva vara fysiskt närvarande vid den omfattade produkten.
- Analytikern kommer i samarbete med dig att gå igenom en serie felsökningssteg för att fastställa var problemet ligger.
- Om det blir nödvändigt att skicka ut servicetekniker på plats kommer analytikern att ge dig vidare instruktioner efter behov.

1.3 Alternativ för service på plats

När Dells analytiker väl har fastställt om det är nödvändigt att byta ut en del eller att returnera systemet, informeras du om nästa steg som ska vidtas.

Alternativ för åtgärder på plats varierar beroende på typ av tjänst. Om tjänsten köptes med en support på plats anger din order vilken responsnivå som genomförs på plats, vilket beskrivs mer i detalj i tabellen som har bifogats som **Bilaga A**. Om alla tillämpliga villkor som anges i denna tjänstebeskrivning uppfylls, kommer Dell Technologies att skicka ut en servicetekniker till kundplatsen för att åtgärda en kvalificerad incident.

2 Undantag

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

- A. Aktiviteter såsom installation, avinstallation, och omlokalisering, förebyggande underhåll, utbildning, fjärradministration, hantering av programvarukorrigeringsfiler eller uppgraderingar av inbyggd programvara.
- B. Tillbehör, förbrukningsartiklar, ersättningsmedier, driftutrustning, kringutrustning eller delar såsom batterier, ramar och höljen eller support av dessa.
- C. Direkt support från tredje part eller någon annan form av samarbets hjälp, koordination med alla ursprungliga tillverkare, leverantörer, utgivare eller partner för versioner av tredjepartsprodukter som för tillfället inte stöds av tillverkaren, leverantören eller partnern, såsom tillämpligt.
- D. Support krävs eftersom kunden har underlåtit att underhålla programvara och produkter som omfattas på gällande minimala versionsnivåer och konfigurationer.
- E. Support för produkter som omfattas som skadats på grund av force majeure (till exempel, men inte begränsat till, blixtnedslag, översvämningar, virvelstormar, jordbävningar och orkaner), felaktig användning, olyckshändelser, misskötsel av produkten och komponenter som omfattas (till exempel, men inte begränsat till, användning av felaktig spänning eller felaktig säkring, användning av inkompatibla enheter eller tillbehör, felaktig eller otillräcklig ventilation eller underlåtenhet att följa bruksanvisningarna), ändringar, olämplig fysisk miljö eller driftmiljö, otillräckligt underhåll av kunden (eller kundens agent), flytt av produkten som omfattas på ett sätt som inte stämmer för dess design, borttagning eller ändring av identifieringsetiketter för produkter som omfattas eller delar eller fel som har orsakats av en produkt som Dell Technologies inte ansvarar för.
- F. Dell Technologies kan inte hållas ansvarigt för en underlåtenhet att tillhandahålla Tjänster i den utsträckning detta orsakats av: (1) försummelse, förbiseende, fel eller underlåtenhet från kundens sida när det gäller de åligganden som ingår i denna tjänstebeskrivning; (2) problem som orsakats av kundens programvara eller data; (3) en defekt eller brist med avseende på kundens nätverk, system eller annan utrustning; (4) fel på maskinvara som inte underhålls av Dell Technologies eller (5) ändring av maskinvara som görs av någon annan än Dell Technologies eller dess representanter. Dell Technologies skall underrätta kunden och vidta affärsmässigt rimliga åtgärder för att utföra det avtalade arbetet, oaktat förekomsten av en eller flera av ovanstående händelser (i vilket fall Kunden ska ersätta Dell Technologies för extra utlägg för sådana insatser).
- G. Borttagning av spion-/virusprogram eller säkerhetskopiering av data.
- H. Avancerad installation, inställning, optimering eller konfiguration av andra program än de som nämns i denna tjänstebeskrivning genom åtkomst via nätverk, trådlöst nätverk eller fjärråtkomst.
- I. Skrivning, programmering, databasutformning/-implementering, webbutveckling eller omkompilering av kärnor.
- J. Andra tjänster eller aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebeskrivning.

Den här tjänstebeskrivningen ger inte kunden garantier som är utöver de garantier som tillhandahålls enligt villkoren i ditt huvudstandardavtal eller detta avtal, som tillämpligt.

3 Kundens erbjudandespecifika ansvar

- A. **Programvarulicenser:** Kunden är ensam ansvarig för att underhålla sin licensierade användarrättigheter. Dell Technologies ansvarar inte för kundens utgifter för till exempel, men inte begränsat till, avgifter för licensierade användarrättigheter, överföring av licenser och/eller utgifter för programvarumedia.
- B. **Produktkonfiguration och plats:** Kunden ansvarar för att produktkonfigurationen och platsen som tillhandahålls Dell Technologies är korrekt angivna.
- C. **Aktuellt drifttillstånd:** Kunden är ansvarig för att säkerställa att produkterna som omfattas är i normalt drifttillstånd vid starten av täckningsperioden vilken visas på inköpsorder eller med Dell Technologies. Kunden samtycker till att tillåta Dell Technologies utföra en inspektion på plats av produkterna som omfattas för att bekräfta att de är i normalt driftläge och för att undersöka konfigurationen och få komponenternas serienummer. Eventuell service som behövs för att återställa produkterna som omfattas till normalt drifttillstånd i början av täckningsperioden är kundens ansvar.
- D. **Agentdelegering:** För alla produkter som omfattas och inte är Dell Technologies utser härmed kunden Dell Technologies till sitt ombud för att erhålla garantiservice och teknisk hjälp å kundens vägnar för produkterna som omfattas. Ovanstående deklaration gällande att agera ombud auktoriserar inte Dell Technologies att ingå avtal eller göra ekonomiska åtaganden å kundens vägnar utan kundens skriftliga medgivande.
- E. **Kontaktpunkt:** Kunden ska se till att Dell Technologies får tillgång till en enskild kontaktpunkt vars syfte det är att underlätta utförandet av tjänsten.

4 Kundens allmänna ansvar

- A. **Behörighet att ge åtkomst:** Kunden utfäster och garanterar att de har erhållit tillstånd för att både kunden och Dell Technologies ska få åtkomst till och kunna använda produkterna som omfattas, data på dessa och alla maskinvaru- och programvarukomponenter som ingår i dem, i syfte att kunna tillhandahålla denna tjänst. Om kunden inte redan har denna behörighet är det kundens ansvar att erhålla detta och betala för det innan kunden ber Dell Technologies utföra denna tjänst.
- B. **Samarbete med telefonanalytiker och tekniker på plats:** Kunden samarbetar med Dell Technologies telefonanalytiker och tekniker på plats och följer de instruktioner 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.
- C. **Skyldigheter på plats:** Där tjänsten kräver åtgärder på plats ska kunden (utan kostnad för Dell Technologies) tillhandahålla säker och tillräcklig tillgång till kundens anläggningar och de produkter som omfattas, inklusive tillräckligt arbetsutrymme, el och en lokal telefonlinje. En bildskärm, en mus (eller ett pekdon) och ett tangentbord måste också tillhandahållas (helt utan kostnad för Dell Technologies) om systemet inte redan har detta.
- D. **Underhåll av programvara och programvaruversioner:** Kunden måste underhålla programvara och de produkter som omfattas på de lägsta versionsnivåer eller konfigurationer som tillverkarna anger på OEM-webbplatserna. Kunden måste även säkerställa installation av nödvändiga reservdelar, korrigeringsfiler, programuppdateringar eller nya versioner enligt anvisningar från OEM för att se till att den eller de produkter som omfattas fortsätter att vara behöriga för den här tjänsten.
- E. **Säkerhetskopiering av data; borttagning av konfidentiella data:** Kunden säkerhetskopierar alla befintliga data och program på alla datorer 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 alla löstagbara media, som SIM-kort, CD-skivor eller PC-kort – oavsett om en tekniker ger hjälp på plats eller ej. **DELL HAR INTE ANSVAR FÖR:**

- NÅGRA SOM HELST AV DINA KONFIDENTIELLA, EGENPRODUCERADE ELLER PERSONLIGA UPPGIFTER.
- FÖRLORADE ELLER SKADADE DATA, PROGRAM ELLER PROGRAMVAROR.
- SKADADE ELLER FÖRLORADE LÖSTAGBARA MEDIER.
- AVGIFTER FÖR DATA- OCH RÖSTTJÄNSTER SOM UPPKOMMIT SOM RESULTAT AV UNDERLÅTELSE ATT TA BORT ALLA SIM-KORT OCH ANDRA BORTTAGBARA MEDIER INUTI OMFATTADE PRODUKTER SOM SKICKAS TILLBAKA TILL DELL.
- ATT EN DATOR ELLER ETT NÄTVERK TILLFÄLLIGT INTE KAN ANVÄNDAS.
- NÅGOT AGERANDE ELLER NÅGON FÖRSUMMELSE, INKLUSIVE VÅRDSLÖSHET, FRÅN DELL ELLER EN TREDJEPARTS TJÄNSTELEVERANTÖR.

Dell Technologies ansvarar inte för att återställa eller ominstallera program eller data. Vid retur av en stödprodukt som omfattas eller del därav, inkluderar kunden endast den omfattade stödprodukten eller del som har begärts av telefonteknikern.

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

5 Bestämmelser och villkor för Dell Technologies Services

Denna tjänstebeskrivning gäller för dig, kunden ("du" eller "kunden"), och den Dell Technologies-enhet som anges på din faktura över köpet av denna tjänst. Denna tjänst tillhandahålls enligt det separat undertecknade huvudtjänsteavtalet mellan kunden och Dell Technologies som uttryckligen tillåter försäljning av tjänsten. Om ett sådant avtal saknas gäller att beroende på kundens adress är denna tjänst underkastad och styrs av antingen Dell Technologies affärsvillkor för försäljning eller avtalet som hänvisas till i nedanstående tabell (enligt vad som gäller, "avtalet"). I tabellen nedan visas webbadresserna (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 Dell Technologies Services	
	Kunder som köper Dell Technologies Services direkt från Dell Technologies	Kunder som köper Dell Technologies Services via en auktoriserad Dell Technologies-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 Dell.com landspecifik webbplats	Lokal Dell.com landspecifik webbplats

Asien – Stillaohavsområdet – Japan	Lokal Dell.com landspecifik webbplats	Tjänstebeskrivningar och andra tjänstedokument från Dell Technologies som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dell Technologies, utan bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Det leder till att alla referenser till kunden i tjänstebeskrivningen och i andra tjänstedokument från Dell Technologies i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell Technologies ska tolkas som en referens till Dell Technologies som tjänsteleverantör i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dell Technologies när det gäller tjänsten som beskrivs här. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte er, utan de gäller enligt överenskommelse mellan er och säljaren.
Europa, Mellanöstern och Afrika	Lokal Dell.com landspecifik webbplats Kunder i Frankrike, Tyskland och Storbritannien kan dessutom välja en av webbadresserna nedan: Frankrike: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Tyskland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Storbritannien: Dell.co.uk/terms	Tjänstebeskrivningar och andra tjänstedokument från Dell Technologies som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dell Technologies, utan bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Det leder till att alla referenser till kunden i tjänstebeskrivningen och i andra tjänstedokument från Dell Technologies i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell Technologies ska tolkas som en referens till Dell Technologies som tjänsteleverantör i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dell Technologies när det gäller tjänsten som beskrivs här. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte er, utan de gäller enligt överenskommelse mellan er och säljaren.

* En kund kan öppna sin lokala Dell.com-webbplats genom att öppna Dell.com från en dator som är ansluten till internet i kundens område eller genom att välja mellan alternativen på Dell Technologies webbplats för val av land eller region på Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Om något villkor i denna tjänstebeskrivning står i strid med något villkor i avtalet är det villkoret i tjänstebeskrivningen som gäller, men bara när det gäller den specifika motstridigheten, och det ska inte tolkas eller anses på så sätt att det ersätter andra villkor i avtalet som inte uttryckligen står i strid med denna tjänstebeskrivning.

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, samtycker du till att bindas av denna tjänstebeskrivning och de avtal som genom hänvisning omfattas häri. Om du förbinder dig att följa denna tjänstebeskrivning på ett företags eller någon annan juridisk enhets vägnar, garanterar du att du har behörighet att förpliktiga denna enhet att följa villkoren i denna tjänstebeskrivning med "du" eller "kunden" avses i så fall denna enhet. Utöver att ta emot denna tjänstebeskrivning kan kunder i vissa länder även behöva underteckna ett beställningsformulär.

6 Ytterligare servicebegränsningar

-
- A. Dell Technologies ansvar som uppkommer genom tillhandahållandet av tjänsten är begränsad till att återställa produkt(er) till ett väl fungerande skick. Om Dell Technologies inte lyckas återställa de produkter som omfattas enligt vad som anges här ska Dell Technologies ersätta de berörda produkterna, vilket kan innefatta ersättningar av delar med Dell Technologies servicedelar. Dell Technologies fransäger sig alla garantier, inklusive underförstådda garantier om säljbarhet eller lämplighet för ett visst ändamål och eventuella garantier som uppstår från ageringsförfarande eller varunamnvanvändning. Dell Technologies garanterar inte att användningen av produkten som omfattas kommer att vara oavbruten eller felfri eller att Dell Technologies kommer att kunna korrigera alla fel. Dell Technologies enda förpliktelse från någon garanti är begränsad till underhåll och/eller ersättning som anges häri.
 - B. Dell Technologies kan inte hållas ansvarigt för eventuella utgifter eller skador som har åsamkats kunden, oavsett om dessa är interna för kunden eller som kunden betalat till någon tredje part, på grund av en defekt hos produkterna som omfattas eller ett funktionsfel oavsett orsaken till som eventuella krav baseras på. Under inga omständigheter ska Dell Technologies hållas ansvariga gentemot kunden för följdskador, indirekta eller speciella skador av något slag eller för eventuella skador som kan uppstå som följd av prestanda för

produkterna som omfattas, en tillfällig eller permanent förlust av vinster som uppstår ur eller i samband med denna tjänstebeskrivning, vare sig i åtgärd enligt avtal, åtalbar handling (inklusive försumlighet) eller på annat sätt. De åtgärder som anges eller hänvisas till i denna tjänstebeskrivning är exklusiv; kunden och Dell Technologies avstår från alla andra juridiska och motsvarande åtgärder. Begränsningarna i detta avsnitt fortsätter att gälla även om någon exklusiv åtgärd misslyckas.

- C. Kunden samtycker till att Dell Technologies inte ska lagra, bearbeta, vara värd för eller upprätthålla kunduppgifter och personuppgifter.

7 Tillägsvillkor som gäller för support- och garantirelaterade tjänster

- A. **Täckning för maskinvara:** Begränsningar kan gälla och det kan finnas tjänstutbud som förlänger dessa maskinvarubegränsningar mot en extra avgift. Kontakta en Dell Technologies teknisk supportanalytiker om du vill ha mer information.
- B. **Underlåtenhet att returnera:** Dell Technologies skyldighet att utföra tjänsterna anses vara uppfyllda när Dell Technologies har försökt med alla tillämpliga reparationstekniker som Dell Technologies anser vara effektiva när det gäller att åtgärda det supportärende kunden beskrev för Dell Technologies när de kontaktade dem för support i enlighet med denna tjänstebeskrivning, även om Dell Technologies bedömer att det supportärende kunden beskrev för Dell Technologies inte kan lösas. Om Dell Technologies levererar en utbytesenhet till kunden måste kunden lämna ifrån sig det defekta systemet eller den defekta komponenten i systemet. Undantaget är om kunden har köpt tjänsten ”Behåll hårddisken” för det berörda systemet. I så fall kan kunden behålla hårddisken/hårddiskarna i fråga. Om kunden inte lämnar ifrån sig det defekta systemet eller den defekta komponenten i systemet till Dell Technologies enligt vad som krävs ovan, eller om den defekta enheten inte returneras inom tio (10) dagar i enlighet med de skriftliga anvisningarna som medföljer utbytesenheten (när utbytesenheten inte levererades personligen av Dell Technologies-teknikern) åtar sig kunden att betala Dell Technologies för utbytesenheten vid mottagande av faktura. Om kunden inte betalar en sådan faktura inom tio (10) dagar från mottagande av fakturan, kan Dell Technologies, utöver eventuella juridiska rättigheter och åtgärder som står Dell Technologies till buds, avbryta den här tjänstebeskrivningen efter avisering.
- C. **Delar på lager:** Dell Technologies 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 produkten som omfattas inte finns tillgänglig på en Dell Technologies-anläggning nära kunden och därför måste överföras från en annan anläggning, skickas den med frakt för leverans nästa dag. Viktiga komponenter för systemet lagras på platser för service inom fyra (4) timmar enligt vad Dell Technologies avgör. En viktig komponent är en komponent som, om den upphör att fungera, förhindrar systemet från att utföra grundläggande funktioner. Delar som inte anses vara verksamhetskritiska innefattar, men är inte begränsade till, programvara, diskettenheter, medieenheter, modem, högtalare, ljudkort, zip-enheter, bildskärmar, tangentbord och möss. För att kunna ta emot delar för service inom fyra (4) timmar måste kunden finnas inom det täckningsområde som fastställts av Dell Technologies. Dell Technologies ska endast föra lager av reservdelar i enlighet med standardkonfigurationer. Lagring av reservdelar kräver trettio (30) dagars ledtid.
- D. **Redo för service:** Redo för service (RTS)-intervallet är det antal dagar som krävs för att vara redo att tillhandahålla service efter godkännandedatumet på din inköpsorder. Intervallet visas på offerten. Dell Technologies börjar tillhandahålla tjänsten från och med det datum som visas på kundofferten. Lagring av delar kräver extra tid. Tjänsten tillhandahålls efter bästa förmåga mellan godkännandedatumet som visas på inköpsordern och slutet på RTS-intervallet.
- E. **Ägande av servicedelar:** Alla Dell Technologies-reservdelar som avlägsnas från den produkt som omfattas av avtalet och återlämnas till Dell Technologies blir Dell Technologies egendom. Kunder måste betala Dell Technologies det då gällande detaljhandelspriset för alla servicedelar som tagits bort från de produkter som omfattas och som behålls av kunden (förutom hårddiskar från produkter som omfattas och som täcks av tjänsten ”Behåll hårddisken”) om kunden har fått utbytesdelar från Dell Technologies. Dell Technologies använder nya och reparerade delar från olika tillverkare vid reparationer. Detta godkänns uttryckligen av kunden.

8 Tjänsteperiod

Denna tjänstebeskrivning börjar det datum som anges i offerten och fortsätter under den tidsperiod ("period") som anges i offerten. 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 på kundens offert. Såvida inte Dell Technologies och kunden skriftligen kommit överens om något annat får tjänsten som kunden köpt under denna tjänstbeskrivning endast användas av kunden internt och ej säljas vidare eller användas av någon tjänstebyrå.

9 Viktig tilläggsinformation

- A. **Omplanering:** När tidpunkten för utförandet av tjänsten har fastställts måste eventuella ändringar av tidpunkten anmälas minst 8 kalenderdagar före fastställt datum. Om kunden ändrar planering 7 dagar eller mindre före fastställt datum tas en avgift ut som inte får överstiga 25 % av kostnaden för tjänsten. Eventuella ändringar av planering för tjänsten bekräftas av kunden minst åtta dagar innan den börjar utföras.
- B. **Kommersiellt rimliga gränser för tjänstens omfattning:** Dell Technologies kan vägra att tillhandahålla tjänster om det enligt Dell Technologies mening skapar en orimlig risk för Dell Technologies eller Dell Technologies tjänsteleverantör eller om någon begärd tjänst ligger utanför ramen för tjänsten. Dell Technologies 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 stödprodukten som omfattas är avsedd för.
- C. **Tillvalstjänster:** Tillvalstjänster (inklusive support vid behov, installation, rapportering, rådgivning, hanterad professionell support, teknisk kontohantering eller utbildningstjänster) kan finnas att köpa från Dell Technologies och varierar beroende på kundens plats. Tillvalstjänster kan kräva ett särskilt avtal med Dell Technologies. Om inget sådant avtal finns tillhandahålls tillvalstjänster enligt denna tjänstbeskrivning.
- D. **Överlåtelse:** Dell Technologies kan överlåta denna tjänst och/eller tjänstebeskrivning till behöriga tredjepartsleverantörer.
- E. **Uppsägning:** Dell Technologies 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 eller
 - Kunden misslyckas med att efterfölja villkoren som angetts i denna tjänstbeskrivning.

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

- F. **Geografiska begränsningar och omlokalisering:** Denna tjänst levereras till de platser som anges på kundens faktura. Den här tjänsten är inte tillgänglig överallt. Om dina produkter som omfattas inte finns på den geografiska plats som motsvarar platsen i Dell Technologies serviceregister för dina produkter som omfattas, eller om konfigurationsuppgifterna har ändrats och inte rapporterats till Dell Technologies, måste Dell Technologies först kvalificera om din produkt som omfattas för supportberättigandet du köpte innan gällande svarstider för produkten som omfattas kan återinföras. Prissättningen för produkterna som omfattas kan skilja sig från de geografiska platser som anges i Dell Technologies serviceregister för produkter som omfattas, och du ansvarar för att betala ytterligare belopp som krävs för tjänsterna på den nya platsen, om tillämpligt. Du har inte rätt till återbetalning av det belopp som du ursprungligen betalat för tjänsten om ett pris är lägre på den nya platsen. 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. Dell Technologies 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 Dell Technologies då aktuella konsultationsavgifter för arbetstid och material.
- G. Dell Technologies åtar sig ingen serviceförpliktelse från någon tillverkare av de produkter som omfattas.
- H. Dell Technologies åtar sig ingen serviceförpliktelse för programvara från någon tillverkare och underhåller inte programvara av något slag i enlighet med detta servicekontrakt.
- I. **Tjänsteundantag och tilläggskostnader:** Tjänster på grund av följande orsaker är belagda med tilläggskostnader: (i) försummelser från kunden eller tredjepart; (ii) misskötsel eller felaktig användning, inklusive underlåtenhet att använda produkterna som omfattas i enlighet med OEM-specifikationer; (iii) rörelse, transport eller omkonfiguration av produkter som inte är i enlighet med OEM-specifikationer; (iv) underhåll eller reparationer av de produkter som omfattas av någon annan part än Dell Technologies; (v) fel på utrustning som inte sköts av Dell Technologies; (vi) orsaker utanför produkterna som omfattas, inklusive eld, vatten, fel eller spänningsvariationer i strömförsörjningen, bristfällig kylning, force majeure och skada som vanligtvis täcks av försäkringen. Dell Technologies kan efter eget godtycke debitera för servicebesök gällande produkter som omfattas i normalt drifttillstånd, inklusive, men inte begränsat till, fel relaterade till produkter som inte omfattas och servicebesök som har skapats när inget fel kan hittas.
- J. **Överlåtelse av tjänsten:** Kunden kan, i enlighet med de begränsningar som definieras i denna tjänstebeskrivning, överföra tjänsten till tredje part som köper hela den omfattade produkten innan perioden har löpt ut, förutsatt att kunden är den ursprungliga köparen av den omfattade produkten som omfattas och tjänsten eller att kunden köpt den omfattade produkten och tjänsten från den ursprungliga ägaren (eller en tidigare övertagande part) och att den nya övertagande parten har iakttagit de steg som anges av Dell Technologies för att köpa den här tjänsten. En överlåtelseavgift kan tillkomma och priset för en övertagande part kan skilja sig från priset som gavs till den överlåtande kunden. Observera att om kunden eller kundens övertagande part flyttar den omfattade produkten till en geografisk plats där tjänsten inte är tillgänglig (eller inte är tillgänglig för samma pris) kanske inte kunden eller kundens övertagande part har täckning för tjänsten, eller kan åläggas en extra avgift för att behålla samma supportkategorier på den nya platsen. Om kunden eller kundens övertagande part väljer att inte betala sådana ytterligare avgifter kan tjänsten automatiskt ändras till en tjänstekategori som finns tillgänglig till detta pris eller lägre på sådan ny plats utan återbetalning.

10 Betalningskriterier

- A. **Fast avgift** (baserat på system som listas i kundens offert): Betalning för tjänster omfattar hela avtalsperioden. Gå till kundens offert för en lista över produkter som omfattas och detaljerad prissättning.
- B. **Prissättningsantaganden**: Om produktdetaljer som anges offerten i för de aktuella systemen är inkorrekta eller ofullständiga kan Dell Technologies priser komma att ändras.
- C. **Systemkonfiguration(er)**: Prissättningen baseras på konfigurationen av systemen i början av tjänsten. Eventuella förändringar av konfigurationerna kan leda till en förändring av prissättningen.
- D. **Faktura/Betalningsvillkor**: Tjänsterna faktureras i förväg vid mottagande av kundens inköpsorder vid mottagande av inköpsorder från kunden med hänvisning till denna tjänstebeskrivning. Betalning ska erläggas i den valuta som anges i kundens offert eller i lokal valuta i respektive land eller region. Betalningen förfaller trettio (30) dagar från fakturadatumet, såvida inget annat anges i avtalet.
- E. **Valutakurs**: Dell Technologies växelkurser är baserade på faktiska framåtblickande eller hedge-avtal med globala bankmotparter. Dessa växelkurser fastställs i början av varje kvartal, men på grund av att globala växelkurser är dynamiska kan Dell Technologies när som helst ändra instrument, valutor eller processer för gällande hedge-program.
- F. **Utgifter**: Utgifter ingår i det fasta priset. Såvida inte omfattningen ändras kommer Dell Technologies inte debitera några ytterligare avgifter i samband med leverans av tjänsterna utan uttryckligt skriftlig medgivande från kunden. Ytterligare kostnader är bland annat tjänsterelaterade utgifter inklusive faktiska, rimliga och nödvändiga kostnader resor och uppehålle.
- G. **Skatter**: Dell Technologies prissättning inkluderar inte moms eller tillämpliga lokala skatter.
- H. **Omfattningsändringar**: Ytterligare avgifter kan tillkomma om kunden ändrar eller utökar omfattningen av tjänsterna. Extra arbete som krävs och som ligger utanför vad som definieras i denna tjänstebeskrivning ska avtalas i enlighet med ändringshanteringsprocessen.
- I. **Planering av tjänsterna**: Tjänsterna kanske inte schemaläggas eller påbörjas förrän inköpsordern (om sådant finns) som hänvisar till denna tjänstebeskrivning har mottagits av Dell Technologies. Vid mottagande av en inköpsorder som hänvisar till denna tjänstebeskrivning kontaktar en Dell Technologies-representant normalt kunden inom sju (7) arbetsdagar för att påbörja planeringen av tjänsterna. Planeringen av tjänsterna kommer att anpassas till kundens preferenser och krav och tillgängligheten för resurserna som krävs.
- J. **Prissättning**: Villkoren som Dell Technologies erbjuder i denna tjänstebeskrivning (inklusive men inte begränsat till prissättningen) gäller i trettio (30) dagar efter den första leveransen av denna tjänstebeskrivning till kunden. I händelse av att denna tjänstebeskrivning undertecknas efter en sådan period på trettio (30) dagars kan Dell Technologies efter eget gottfinnande, (i) godkänna tjänstebeskrivningen med de angivna villkoren eller (ii) avvisa sådana tjänstebeskrivningen och kan förse kunden med en reviderad tjänstebeskrivning med eventuella nödvändiga uppdateringar av villkoren i föregående tjänstebeskrivning.

Bilaga A

SUPPORT PÅ PLATS

Åtgärdsnivåer med service på plats som finns att köpa

Följande svarstider gäller för en kvalificerad incident förutsatt att det uttryckligen har avtalats med kunden i gällande beställningsdokument. Tillgängligheten kan variera efter region/plats – Kontakta din försäljnings- eller supportrepresentant hos Dell Technologies om du vill ha mer information.

Dell kommer vidta affärsmässigt rimliga åtgärder för att svara på kvalificerade incidenter inom följande perioder:

Typ av service på plats	Svarstid för service på plats	Begränsningar/särskilda villkor
Service på plats inom 4 timmar dygnet runt	Teknikern bör komma ut på plats 4 timmar efter att telefonbaserad felsökning slutförts.	Tillgängligt dygnet runt, sju dagar i veckan – inklusive helgdagar.
Service på plats nästa arbetsdag*	Efter telefonbaserad felsökning och diagnos kan en tekniker sändas ut för att anlända på platsen nästa arbetsdag.	Tillgängligt fem (5) dagar i veckan, tio (10) timmar om dagen – <i>exklusive</i> helgdagar. För samtal som mottas av Dell Technologies Expert Center efter 17.00* lokal tid hos kunden (måndag–fredag) och/eller utsändningar gjorda av Dell Technologies efter den tidpunkten, kan det ta ytterligare en arbetsdag innan serviceteknikern anländer till kundplatsen. Om ytterligare delar/resurser behövs när teknikern finns på kundens plats kan arbetet temporärt avbrytas tills de ytterligare delarna/resurserna anländer.
6-Hour Call to Repair 7x24: 2 timmars service på plats med 6 timmars reparationservice	Tekniker bör anlända till platsen inom 2 timmar efter utsändningen och reparerar ofta maskinvaran inom 6 timmar efter utsändningen.	Tillgängligt dygnet runt, sju dagar i veckan – inklusive helgdagar. 2 timmars service och 6 timmars reparation efter utsändning. Tillgängligt för utvalda modeller av produkter som omfattas.

* För att en tekniker ska komma ut nästa arbetsdag måste servicebesök tas emot av Dell Technologies Expert Center före lokala bryttider för utsändning. Bryttider för utsändning kan variera beroende på land och område mellan 15:30 och 17:00 lokal tid hos kunden (måndag till fredag). Utsändningar gjorda efter lokal bryttid kan kräva ytterligare en arbetsdag innan serviceteknikern och/eller reservdelar anländer till kundens plats.

Gäller endast fel på eller reparationer av de produkter som omfattas. Programvarusupport omfattas inte.

© 2016 Dell Technologies Inc. Med ensamrätt. Andra varumärken och varunamn kan förekomma i detta dokument för att referera till antingen de organisationer som äger varumärkena och varunamnen eller deras produkter. Ett utskrivet exemplar av Dell Technologies försäljningsvillkor kan också erhållas på begäran.