



Tjänstebeskrivning

Security Software Design and Configuration Service (SSDC)

Inledning

Dell Technologies Services erbjuder tjänsten Security Software Design and Configuration ("SSDC") ("tjänsten/tjänsterna") i enlighet med denna beskrivning av tjänsten ("tjänstbeskrivning"). Din offert, ditt beställningsformulär eller ömsesidigt överenskommen faktura eller beställningsbekräftelse (vilket som är tillämpligt, "Beställningsformulär") inkluderar namnet på tjänsten/tjänsterna och de tillgängliga servicetillval som du har köpt. Kontakta den tekniska supporten eller en säljare om du vill ha mer hjälp eller beställa en kopia av tjänsteavtalen.

Beskrivning av tjänsten

Den här tjänsten tillhandahåller en tekniker som hjälper kunden med utformning, implementering, konfiguration och/eller optimering av de program för Software-as-a-Service som anges i tabell 1 nedan. Teknikern hjälper till att stärka kundens kunskaper och att utnyttja den fulla potentialen hos slutanvändarlösningarna.

Tjänsten kan köpas för minst 40 timmar, med ytterligare timmar som tillval tillgängliga i steg om 8 och 40 timmar. Tjänsten har följande viktiga egenskaper:

- Den erbjuder ett fast block med kvalificerade tekniktimmars till en fast kostnad utan resultatbaserade leveranser. Teknikerna arbetar i enlighet med auktoriserade kundkontakter.
- Varje block gäller endast en enda leverantörsteknik.
- Varje köpt block med timmar levereras sammanhängande.
- Timmar levereras av Dell Technologies Services säkerhetslösningsarkitekt med kompetens som passar för de program- och projekthjälpskrav som stöds.
- Teknikerna är beroende av tillgängliga resurser som har de färdigheter som anges i de program som ska hanteras i tabell 1.
- Tilldelning av tekniker utförs efter eget gottfinnande av Dell Technologies Services.
- Allt arbete utförs på distans under ledning av auktoriserade kundkontakter.
 - Kundkonsultationer sker via telefon- och videokonferenstjänster.
 - Alla nödvändiga verktygskonfigurationer tillhandahålls via anslutning till mjukvaruleverantörens webbgränssnitt.
 - Eventuell nödvändig åtkomst till kundens nätverk utförs via ett Dell Technologies Services-verktyg för fjärråtkomst som övervakas av kunden eller på annat sätt enligt överenskommelse med kunden.
- Stegvis ökning av timmar som köps samtidigt anses vara "stapelbara" och kombineras för projektleveransändamål.
- Inköp som uppgår till 120 timmar eller mindre måste förbrukas inom 3 månader från inköpsdatum.

Inköp som överstiger 120 timmar måste förbrukas inom 12 månader från inköpsdatum.

- Oanvända timmar som inte förbrukas inom de tilldelade tidsperioder som anges ovan avbryts enligt "Kompletterande villkor, avsnitt 2.F – uppsägning av tjänsten" nedan.

Program som omfattas

Tjänsten gäller för följande Software-as-a-Service-produkter:

Zscaler- och Okta-relaterade tjänster är endast tillgängliga i Nordamerika

S.No	OEM	Produkter som omfattas av SSDC
1	Zscaler*	Internetåtkomst (ZIA)
2	Zscaler*	Privat åtkomst (ZPA)
3	Zscaler*	Digital upplevelse (ZDX)
4	Okta*	Workforce Identity Cloud – enkel inloggning
5	Okta*	Workforce Identity Cloud – flerfaktorsautentisering (MFA) eller adaptiv MFA
6	Okta*	Workforce Identity Cloud – livscykelhantering
7	Okta*	Workforce Identity Cloud – arbetsflöden
8	CrowdStrike	Falcon Insight XDR/NG-SIEM
9	CrowdStrike	Falcon Prevent – NGAV
10	CrowdStrike	Falcon Device Control
11	CrowdStrike	Falcon Firewall Management
12	CrowdStrike	Falcon Discover
13	CrowdStrike	Falcon Cloud Security
14	CrowdStrike	Fusion – SOAR
15	CrowdStrike	Identitet
16	Microsoft	Defender for Endpoint
17	Microsoft	Defender for Cloud Apps
18	Microsoft	Defender for Cloud
19	Microsoft	Defender for Office
20	Microsoft	Microsoft Sentinel
21	Microsoft	Purview
22	Microsoft	Defender for Identity
23	Secureworks	NDR
24	Secureworks	Taegis
25	Cymulate	Breach Attack Simulation

* Standarderbjudandet är endast tillgängligt i USA och Kanada

Tabell 1: Program som omfattas

Tjänsteaktiviteter

En tilldelad tekniker utför någon av följande uppgifter relaterade till kundinstansen av de program som omfattas under uppdragets varaktighet:

- **Design** – utveckla en specifikation för implementering eller uppgradering av ett program inom kundens miljö baserat på kundens affärsmål, mål och behov. Det här kan inkludera:
 - Arbeta med kunden i den strategiska designprocessen och omvandla affärsbehov till tekniska systemlösningar
 - Följa bästa praxis för leverantörer och branscher för att anpassa lösningen till kundmiljön

- Specificera utformningar för lösning: komponenter, konfiguration och nödvändiga integreringar
- **Implementering och konfiguration** – Med konsolåtkomst och konto med tillräckliga behörigheter kan man upprätta eller konfigurera ett program i kundens miljö, vilket kan inkludera:
 - Samordning med leverantören och kunden vid installation av Software-as-a-Service-instans och tillämpning av den första konfigurationen
 - Tillämpa konfigurationer via Software-as-a-Service-konsolen
 - Utveckla och tillämpa säkerhetspolicyer
 - Arbeta med kunden för att integrera lösningskomponenter på plats, inklusive men inte begränsat till, gateways eller slutpunktsagenter som krävs för att tillhandahålla full funktionalitet
 - Implementera integreringar mellan program som omfattas och Dell Technologies Services Managed Detection and Response Platforms, eller mellan andra program som omfattas
- **Integreringshjälp** – samarbeta med kunden för att tillhandahålla hjälp med att integrera de program som omfattas med tredjepartsprodukter, och kan inkludera:
 - Aktivering/konfiguration av API-integreringar
 - Konfiguration av tredjepartsmjukvara som stöds för att tillåta anslutningar till program som omfattas
 - Arkitekturrådgivning
 - Konfiguration av säkerhetspolicyer för verktyg som omfattas
- **Optimering av program som omfattas** – använda tillgänglig telemetri samt lösningsloggar och rapporter för att identifiera ineffektivitet eller potentiella förbättringar av säkerhetspolicyen i kundens implementering av ett program som omfattas, och kan inkludera:
 - Analys av telemetri och loggar för att identifiera fel och ineffektivitet i drift av program som omfattas
 - Analys av programarkitektur, design, konfiguration och/eller policy för att optimera för kundens krav
 - Rekommendera ändringar av produkter och/eller procedurer som resulterar i driftoptimering av klientmiljön
 - Uppdateringar av konfiguration och/eller säkerhetspolicy enligt rekommendationer i enlighet med Dell Technologies Services och kundens policyer för ändringshantering
- **Kunskapsöverföring och drifthjälp** – samarbeta med kundadministratörer för program som omfattas för att tillhandahålla kunskapsöverföring och/eller drifthjälp, och kan inkludera:
 - Tillhandahålla kunskapsöverföring om teknikfunktioner och hantering av programvarulösning som omfattas
 - Ett praktiskt mentorskap om konfiguration eller drift av program i omfattning
 - Dokumentationshjälp för kundlösning
- **Policy- och processgranskning** – granska IT-processer och policyer som en del av ny lösning eller kontinuerlig förbättring, och kan inkludera:
 - Hjälp med lösningsdokumentation av policyer och procedurer i samarbete med efterlevnadsansvariga och andra viktiga kundintressenter
 - Utföra administratörsaktiviteter för kunskapsöverföring och standardprocedurer för drift
 - Förse kunden med tillämplig dokumentation

Serviceavtal

Tjänsten återspeglar kundens preferenser där så är lämpligt. Dell Technologies Services förser kunden med följande i samband med tjänsterna:

- Kickoff-möte
 - En projektledare för Dell Technologies Services inleder vid behov en diskussion med kunden eller kanalpartnern för att starta tjänsten
 - Då fastställs tidslinjer för att hitta och introducera resurser, kundens kontaktpreferenser under tjänstens varaktighet och andra projektspecifika uppgifter
 - Dell Technologies Services avgör efter eget gottfinnande vilka tekniker som krävs för att slutföra tjänsten
- Leverans av tjänsten
 - Projektledaren för Dell Technologies Services fungerar som den primära kontaktpunkten för eskaleringar relaterade till servicen
 - I händelse av att en tilldelad resurs blir otillgänglig på grund av sjukdom, militärtjänst, utbildning eller personliga skäl kommer Dell Technologies Services att:
 - Identifiera en annan tekniker med lämplig erfarenhet eller kompetens
 - Meddela kunden om ändringen med en tidsfrist för synpunkter
 - Se till att den utsedda teknikern fortsätter med arbetet
- Avslutande av servicen
 - När det tilldelade arbetet eller de köpta servicetiderna har slutförts meddelar Dell Technologies Services-projektledaren kunden om att de köpta timmarna har slutförts och avslutar då projektet

Tjänster som inte omfattas

Parterna medger att följande aktiviteter inte omfattas av denna tjänstbeskrivning.

1. Andra tjänster, uppgifter eller aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstbeskrivning.
2. Utveckling av immateriell egendom som skapats enbart och specifikt för kunden ingår inte under den här tjänstbeskrivningen.
3. Utveckling av leveranser eller material.

Antaganden

Denna tjänstbeskrivning bygger på följande antaganden:

- Denna tjänst innebär en ökning av antalet ingenjörstimmar och är INTE utformad för att leverera ett specifikt resultat.
- Den tilldelade teknikern utför de uppgifter som anges av en auktoriserad kundkontakt, upp till det fullständiga antalet köpta timmar.
- All information som tillhandahålls av kunden är väsentligt korrekt.
- Dell Technologies Services ansvarar inte för programvarufel eller inkompatibiliteter som inte kan lösas av tillverkaren av det program som omfattas eller ett program från tredje part.
- Kunden tillhandahåller godkännande och avtal i tid med information som beskrivs i dokument som tillhandahålls av Dell Technologies Services som en del av uppdraget.
- Inga servicenivåavtal ("SLA") definieras eller är tillämpliga.

Kundens ansvar specifikt för erbjudandet

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

- Tilldelning av en eller flera auktoriserade kundkontakter. Alla uppgifter hanteras av dessa kontakter. Om uppgiftsfrågningar tas emot från icke-auktoriserade kontakter måste en auktoriserad kontakt bekräfta begäran innan arbetet utförs.
- Vara närvarande eller utse en representant som närvarar och finns tillgänglig för alla planerings- och granskningsmöten.
- Delta i enlighet med vad som är lämpligt för tjänsterna. Kunden är införstådd med att teknikern utan verkligt deltagande av kunden (inklusive målformulering) inte kan försöka tillgodose kundens behov eller utföra tjänsten.
- Tillhandahållande av följande:
 - All nödvändig kundinformation eller teknisk information som krävs för att slutföra de tilldelade uppgifterna
 - Tillräcklig åtkomst till program som omfattas, relevant infrastruktur eller program från tredje part för att möjliggöra slutförande av tilldelade uppgifter
 - Alla tillstånd som krävs för att utföra tjänsten
 - Fjärråtkomst till alla kundmiljöer som krävs för att slutföra tilldelade uppgifter
 - Om ett verktyg för fjärråtkomst som tillhandahålls av Dell Technologies Services används ska kundkontakten initiera fjärranslutningen
 - Meddela snabbt Dell Technologies Services skriftligen om:
 - Eventuella ändringar som kunden gör i sin IT-miljö som kan påverka Dell Technologies Services leverans av tjänsten
 - Organisatoriska problem, säkerhetsproblem och andra tekniska problem som kan påverka Dell Technologies Services prestanda och leverans 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-värvning. 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 värvning 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. Kundsamarbetet omfattar men är inte begränsat till godkännande av ändringshantering vid behov. 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 gratis, säker och tillräcklig tillgång till kundens anläggning och miljö, inklusive tillräckligt arbetsutrymme, el, säkerhetsutrustning (om tillämpligt) och 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 utföra regelbunden säkerhetskopiering av data som sparas på alla system som påverkas som en försiktighetsåtgärd för att undvika att data skadas, ändras eller förloras. Dell Technologies 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 DINA 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 sålts 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.

Arbetstider. Med förbehåll för lokal arbetstidslagstiftning, om ej annat anges nedan, utförs den här tjänsten måndag till fredag under normala kontorstider för Dell Technologies Services, vilka är 08:00 till 18:00, kundens lokala tid:

Land	Normala kontorstider för Dell Technologies Services
USA och Kanada	Måndag till fredag kl. 07:00 till 16:00

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

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 ert 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)

* kunden kan besöka sin lokala [Dell.com](https://dell.com)-webbplats genom att gå till [Dell.com](https://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://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/servicedescriptions/global](https://dell.com/servicedescriptions/global).

Sekretess: Dell Technologies Services behandlar all personlig information som samlas in under denna tjänstbeskrivning 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 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 man behåller så mycket av de icke-motstridiga termerna som möjligt, 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 "Jag godkänner" (I Agree) eller liknande på webbplatserna tillhörande Dell.com eller DellEMC.com i samband med ditt köp, eller när du använder Dell Technologies-programvara eller internet, samtycker du till att bindas av denna tjänstbeskrivning och de avtal som genom hänvisning omfattas här. Om du förbinder dig att följa denna tjänstbeskrivning å ett företags eller någon annan juridisk enhets vägnar, garanterar du att du har behörighet att förplikta denna enhet att följa villkoren i denna tjänstbeskrivning, och i sådana fall avser "du"/"dig" eller "kunden" denna enhet. Utöver att ta emot denna tjänstbeskrivning kan kunder i vissa länder även behöva underteckna ett beställningsformulär.

Meddelanden om datainsamling och användning

Detta meddelande ("meddelande") beskriver hur [Dell Technologies och dess grupp av företag](#), för egen räkning eller för tredje part eller för de direkta och indirekta dotterbolagen ("Dell"), samlar in, använder och delar data när ni använder Dell-programvara. Vi samlar in och använder vissa typer av data, som beskrivs nedan, för att anpassa er upplevelse av Dell-produkter, förbättra vår support och förbättra våra produkter, lösningar och tjänster ("Dell-lösningar").

Information som vi redan samlar in. Vi kan automatiskt samla in information om beteende och användning om hur ni använder, får tillgång till eller kommunicerar med Dell-lösningar. Denna information kanske inte nödvändigtvis avslöjar er identitet direkt, men kan innehålla unika identifierare och annan information om den specifika enhet som ni använder, till exempel en service tag, hårdvarumodellen, operativsystemets version, hårdvaruinställningar och systemkrascher, installerade program, deras inställningar och användning och/eller MAC-adress och andra data som kan identifiera er enhet eller ert system unikt.

Vi kan även samla in information om hur systemet eller enheten har kommunicerat med Dell-lösningar, till exempel statistisk information, nätverksanslutningsindikatorer och routing. I vissa fall kan den insamlade informationen direkt eller indirekt identifiera en slutanvändare och koppla en individ till vissa online-beteenden i den utsträckning som krävs för det ändamål som anges i detta meddelande.

[Dell Software kan konsolidera hela eller delar av den ovan nämnda informationen i dataloggar som skickas till Dell när en internetanslutning upprättas.]

De typer av teknik som används av Dell kan förändras efter hand som tekniken utvecklas. Mer information om hur ni använder cookies och annan liknande spårningsteknik finns under [Cookies och liknande teknik](#) i Dells [Sekretesspolicy](#) online.

Dataöverföringar. Data som beskrivs i detta avtal kan överföras utanför ditt land till andra platser i USA, EU, Japan, inklusive värdplatser från tredje part. Vi kommer att vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de data som vi överför.

Kvarhållning av data. Vi kommer att behålla dina personliga data efter behov i samband med de syften som beskrivs i detta avtal och i enlighet med Dells regler för kvarhållning och tillämplig lagstiftning. De data som samlas in av Dell som beskrivs i detta avtal kommer att behållas i enlighet med Dells regler för kvarhållning och tillämplig lag.

Tilläggsvillkor

1. **Tjänstevillkor.** 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 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 var kunden befinner sig. 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 denna tjänstebeskrivning till kvalificerade tredjepartsleverantörer, som kommer att utföra tjänsten på uppdrag av Dell Technologies Services.
- F. **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 fjärrtekniker; eller
 - Kunden misslyckas med att efterfölja villkoren som angetts i denna tjänstebeskrivning.

Om Dell Technologies Services 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 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.

G. **Geografiska begränsningar och omlokalisering.** Den här tjänsten är inte tillgänglig överallt. Tjänstealternativ, inklusive tjänstenivåer, öppettider för teknisk support, servicefunktioner 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.