

ProSupport for virksomheter

Introduksjon

Dell Technologies¹ har gleden av å tilby ProSupport for virksomheter (kalt **“tjenesten(e)”** eller **“brukerstøttetjenestene”**) i henhold til denne tjenestebeskrivelsen (**“tjenestebeskrivelsen”**). Tilbudet, bestillingsskjemaet eller annen avtalt form for faktura eller bestillingsbekreftelse fra Dell Technologies (**“bestillingsskjemaet”**), vil inkludere navnet på produkt(er)², gjeldende tjenester og relaterte alternativer, hvis noen. For ytterligere assistanse, eller for å be om en kopi av den gjeldende avtalen for tjenestene (**“avtalen”**), kan du kontakte kundekontakten din hos Dell Technologies. For kunder som kjøper fra Dell i form av en separat avtale som godkjenner salget av disse tjenestene, gjelder tillegget for vilkår og betingelser for Dells tjenester³ også for disse tjenestene. Kontakt forhandleren hvis du ønsker en kopi av avtalen du har inngått med den gjeldende Dell Technologies-forhandleren.

Tjenesteomfang

Disse tjenestefunksjonene omfatter:

- Tilgang 24x7 (inkludert helligdager)⁴ til Dell Technologies' kundeservice- og støtteorganisasjon for feilsøking av produkter.
- Utsendelse av teknikere og/eller levering av reservedeler til installasjonsstedet eller annen virksomhetsadresse som er godkjent av Dell Technologies som beskrevet i avtalen (i den grad det er nødvendig og i henhold til det kjøpte tjenestenivået) for å løse et problem med et produkt. Se nedenfor for flere detaljer om alvorlighetsgrader og servicealternativer på stedet.

Gjennomgå tabellen nedenfor for flere detaljer.

Slik kontakter du Dell Technologies når du trenger service

Støtte via nettsted, chat og e-post: Støtte via Dell Technologies' nettsted, chat og e-post er tilgjengelig for utvalgte produkter på <https://www.dell.com/support>.

Brukerstøtteforespørsler per telefon: Tilgang 24x7 (inkludert helligdager). Tilgjengeligheten kan variere utenfor USA og er begrenset til kommersielt forsvarlige tiltak, med mindre noe annet er spesifisert i dette vedlegget. Hvis du vil ha en liste over gjeldende telefonnumre for ditt område, kan du gå til <https://www.dell.com/support>.

Følgende diagram lister tjenestefunksjonene til ProSupport for virksomheter levert under Dell Technologies' service- og/eller vedlikeholdsvilkår. ProSupport for virksomheter er tilgjengelig for kundestøtte og vedlikehold:

1. Utstyr fra Dell Technologies® som er identifisert på [tabellen over Dell Technologies' produktservice og vedlikehold](#) eller fra bestillingslisten som
 - omfatter ProSupport for virksomheter i løpet av gjeldene serviceperiode, eller
 - kvalifisert for oppgradering til ProSupport for virksomheter i løpet av den gjeldene serviceperioden, eller
 - kvalifisert for ProSupport for virksomheter i løpet av en senere vedlikeholdsperiode.
2. Dell Technologies-programvare som er identifisert i [tabellen for Dell Technologies' produktservice og vedlikehold](#) eller på bestillingsskjemaet som kvalifisert for ProSupport for virksomheter i løpet av en vedlikeholdsperiode.

¹ “Dell Technologies”, som brukt i dette dokumentet, betyr den gjeldende Dell-salgsenheten (“Dell”) som spesifisert på Dell-bestillingsskjemaet ditt og den gjeldende EMC-salgsenheten (“EMC”) som spesifisert på EMC-bestillingsskjemaet ditt. Bruken av “Dell Technologies” i dette dokumentet indikerer ikke en endring av det juridiske navnet til Dell- eller EMC-enheter som du har kontaktet.

² Slik “Dell Technologies-produkter”, “produkter”, “utstyr” og “programvare” er brukt i dette dokumentet, betyr det at utstyr og programvare fra Dell Technologies identifisert på [tabellen over Dell Technologies' produktservice og vedlikehold](#) eller på bestillingsskjemaet ditt, og “tredjepartsprodukter” er definert i avtalen, eller ved fravær av en slik definisjon i avtalen i [Dell Technologies' kommersielle salgsvilkår](#), eller lokale Dell Technologies' salgsvilkår, hvis aktuelt. “Du” og “kunde” henviser til enheten som er navngitt som innkjøper av disse tjenestene i avtalen.

³ Hvis du vil gjennomgå tillegget for salgsvilkårene for Dells tjenester, kan du gå til <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, velge land og velge fanen kundestøttetjenester på venstre side av navigasjonskolonnen på den lokale landssiden.

⁴ Tilgjengelighet varierer etter land. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du ta kontakt med kundekontakten din.

TJENESTEFUNKSJON	BESKRIVELSE	PROSUPPORT – DEKNINGSDETALJER
GLOBAL TEKNISK STØTTE	<p>Kunden kontakter Dell Technologies over telefon eller på nettet 24x7 for å rapportere om et problem på utstyr eller programvare og oppgir informasjon for den første vurderingen av alvorlighetsnivå*.</p> <p>Dell Technologies gir (i) en reaksjon som gjelder eksterne metoder ved hjelp av Dell Technologies' teknisk støtte-ressurs som gjelder feilsøking basert på alvorlighetsnivået til problemet eller (ii) når støtte på stedet anses som nødvendig av Dell Technologies som beskrevet nedenfor.</p>	Inkludert.
UTRYKNING PÅ STEDET	Dell Technologies sender autorisert personell til installasjonsstedet for å jobbe på problemet etter at Dell Technologies har isolert problemet og avgjort at det er nødvendig å rykke ut til kunden.	<p>Kun inkludert utstyr.</p> <p>Målet med innledende utrykning på stedet er basert på alternativet som er kjøpt av kunden. Tilgjengelige alternativer for kunden er som følger: Enten 1) fire timers servicerespons samme arbeidsdag, eller 2) servicerespons neste lokale arbeidsdag, under lokale åpningstider, når støtte på stedet anses som nødvendig av Dell Technologies.</p> <p><u>Fire timers driftskritisk utrykning på stedet</u></p> <p>Teknikeren ankommer vanligvis stedet innen fire timer etter at telefonbasert feilsøking er gjennomført.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tilgjengelig sju (7) dager i uken, hele døgnet (24 t) – inkludert helligdager. • Tilgjengelig for steder som er definert med reaksjon innen fire (4) timer. • Plassering av deler for viktige driftskomponenter innenfor en avstand på fire timer, som fastslått av Dell Technologies. Mindre viktige deler kan sendes med levering over natten. • Evne til å definere om problemet er alvorlighetsgrad 1 ved ekstern støtte for innledende diagnostikk • Fremgangsmåter for kritiske situasjoner – problemer med alvorlighetsgrad 1 er kvalifisert for rask opptrapping/beslutningsleder og dekning av hendelse ved kritisk situasjon. • Nødutsendelse – servicetekniker på stedet sammen med umiddelbar telefonbasert feilsøking for problemer med alvorlighetsgrad 1. <p><u>Tiltak på stedet neste virkedag</u></p> <p>Etter telefonbasert feilsøking og diagnose kommer vanligvis en tekniker til stedet neste virkedag.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samtaler mottatt av Dell Technologies etter lokal sikring på kundens plassering lokal tid kan føre til at serviceteknikeren trenger én ekstra arbeidsdag for å komme til kunden plassering. • Tilgjengelig bare på utvalgte produktmodeller. <p>Støtte på stedet gjelder ikke for programvare, men dette kan kjøpes separat.</p>

*DEFINISJONER AV ALVORLIGHETSNIVÅ

ALVORLIGHETSGRAD 1 Kritisk – tap av evnen til å utføre viktige funksjoner i virksomheten og krever umiddelbar reaksjon

ALVORLIGHETSGRAD 2 Høy – i stand til å utføre funksjoner i virksomheten, men ytelsen og funksjonaliteten er redusert eller kraftig begrenset.

ALVORLIGHETSGRAD 3 Middels til lav – minimal eller ingen påvirkning på virksomheten.

LEVERING AV RESERVEDELER	Dell Technologies tilbyr reservedeler når Dell Technologies vurderer at det er nødvendig.	<p>Inkludert. Målet med levering av reservedeler er basert på alternativet som er kjøpt av kunden. Tilgjengelige alternativer for kunden er som følger: Enten 1) fire timers servicerespons samme arbeidsdag, eller 2) servicerespons neste lokale arbeidsdag, under lokale åpningstider, når det anses som nødvendig av Dell Technologies for levering av reservedeler. Deler for utskiftning samme dag er deler som, hvis de svikter, kan hindre det støttede produktet i å fungere og hindrer utførelsen av kritiske driftsfunksjoner, og som derfor krever umiddelbar respons. Deler som anses som ikke-kritiske inkluderer, men er ikke begrenset til: rammer, mekanisk kabinetter, sletting av harddisker, skinnersett, tilbehør for kabelhåndtering. Deler som kan anses som kritiske inkluderer: hovedkort, prosessorer, utvalgte minnemoduler og harddiskstasjoner.</p> <p>Lokale regler for frakt kan påvirke leveringstider for reservedeler som er forventet for samme dag/neste virkedag.</p> <p>Monteringen av alle reservedeler utføres av Dell Technologies som en del av støtte på stedet, men kunden har muligheten til å montere enhver enhet som kan utskiftes av kunden. Se Tabellen over Dell Technologies' produktservice og vedlikehold for oversikt over deler som er utformet som CRU-deler for spesifikt utstyr, eller ta kontakt med Dell Technologies for flere detaljer.</p> <p>Dersom Dell Technologies monterer reservedelen, vil Dell Technologies også ordne med retur til en Dell Technologies-fasilitet. Dersom kunden monterer CRU-delen selv, er kunden samtidig ansvarlig for å returnere den gamle CRU-delen til en fasilitet som er angitt av Dell Technologies.</p> <p>Hvis Dell Technologies mener at det støttede produktet bør skiftes ut i sin helhet, forbeholder Dell Technologies seg retten til å sende kunden en enhet som erstatter produktet i sin helhet. Det er ikke sikkert at responstid samme dag er mulig ved erstatning av hele enheten, og det kan være lange leveringstider for erstatning av en hel enhet på stedet, avhengig av hvor du befinner deg og hvilken type produkt som skal erstattes.</p>
FOREBYGGENDE BYTTE AV SSD-DISK	<p>Omfatter oppbevaring og konvergerende produkter. Hvis utholdenhetsnivået (som definert nedenfor) for SSD-disker er lavt før enheten når full kapasitet eller mindre (som fastslått av Dell Technologies), er kunden kvalifisert til å motta en ny SSD-disk. Utholdenhetsnivået betyr gjennomsnittlig prosent av livstid gjenstående på den aktuelle SSD-en.</p>	<p>Inkludert.</p> <p>Responsmålet er basert på den aktuelle leveringen av reservedeler og tjenester for utrykning på stedet som forklart over. Kunden må aktivere og vedlikeholde nåværende støttede versjon(er) av SupportAssist- og/eller Secure Remote Support-programvare under gjeldende kundestøtteperiode. SupportAssist og/eller Secure Remote Support-aktivering, som er aktuelt, er en forutsetning for ytterligere fornyelse av tjenestefunksjonene.</p>
RETTIGHETER TIL NYE UTGIVELSER AV PROGRAMVAREN	Dell Technologies har rettighetene til nye programvareutgivelser som er gjort generelt tilgjengelig av Dell Technologies.	Inkludert.
INSTALLASJON AV NYE PROGRAMVAREVERSJONER	Dell Technologies utfører installasjonen av nye programvareversjoner.	<p>Programvare for utstyrets driftsmiljø (OE) Inkludert med 4-timers/driftskritisk ProSupport for kun programvare som Dell Technologies klassifiserer som programvare for utstyrets driftsmiljø, og bare når det tilknyttede utstyret som programvaren for driftsmiljøet er installert på, er dekket av en Dell Technologies-service eller en gjeldende Dell Technologies-vedlikeholdskontrakt.</p> <p>Annen programvare (ikke OE) Kunden utfører installasjon av nye programvareversjoner med mindre annet anses som nødvendig av Dell Technologies.</p>

EKSTERN OVERVÅKNING OG REPARASJON 24X7	Enkelte produkter vil automatisk og uavhengig kontakte Dell Technologies for å gi informasjon for å assistere Dell Technologies i problembestemmelse. Dell Technologies får tilgang til produktene eksternt dersom det er nødvendig for ytterligere diagnostikk og for å gi ekstern brukerstøtte.	Inkludert for produkter som har verktøy for ekstern overvåkning og teknologi fra Dell Technologies. Når Dell Technologies får beskjed om et problem, gjelder samme svartid som tidligere beskrevet for global teknisk støtte og støtte på stedet.
TILGANG TIL BRUKERSTØTTEVERKTØY PÅ NETTET 24X7	Kunder som er korrekt registrert, har tilgang 24x7 til Dell Technologies' webbaserte kunnskapsbase og selvhjelpsverktøy på Dell Technologies' nettsted for støtte.	Inkludert.

YTTERLIGERE KUNDESTØTTE MED CLOUDIQ

TJENESTEFUNKSJON	BESKRIVELSE	INFORMASJON OM DEKNING
CLOUDIQ	Kunder som har koblet det berettigede systemet sitt til Dell Technologies ved hjelp av enten Secure Remote Services eller SupportAssist har tilgang til CloudIQ, som gir proaktive helsepoeng, konsekvensanalyser for ytelse og avviksregistrering og konfliktanalyser for workload.	Inkludert for følgende Dell Technologies-plattformer: PowerMax, PowerStore, PowerScale, PowerVAIut, Dell EMC Unity XT, XtremIO, SC-serien, VxBlock og Connectrix-svitsjer.

SAMARBEIDSSØTTE

Dersom kunden åpner en tjenesteforespørsel og Dell Technologies kommer til at problemet oppstår i forbindelse med produkter fra en gyldig tredjepartsleverandør som er vanlig brukt sammen med produkter som er dekket av en gjeldende Dell Technologies-service eller vedlikeholdskontrakt, vil Dell Technologies forsøke å tilby samarbeidsstøtte, der Dell Technologies (i) fungerer som et enkelt kontaktpunkt inntil problemene er isolert, (ii) kontakter tredjepartsleverandøren, (iii) leverer problemdokumentasjon, og (iv) fortsetter å overvåke problemet og hente status og løsningsplaner fra leverandøren (der det er mulig med rimelige anstrengelser).

Samarbeidsstøtten forutsetter at kunden har de aktuelle aktive brukerstøtteavtalene og -rettighetene direkte med den angjeldende tredjepartsleverandøren og Dell Technologies eller en autorisert Dell Technologies-forhandler. Etter isolasjon og rapportering er tredjepartsleverandøren utelukkende ansvarlig for å tilby all brukerstøtte, teknisk og annen, i forbindelse med løsning av kundens problem. **Dell Technologies ER IKKE ANSVARLIG FOR YTELSEN TIL ANDRE LEVERANDØRERS PRODUKTER ELLER TJENESTER.** En liste over partnere for samarbeidsstøtte finnes på [Liste over samarbeidsstøtte](#). Merk at støttede tredjepartsprodukter kan endres når som helst uten at kundene varsles om det.

STØTTE FOR DELL TECHNOLOGIES' SYSTEMPROGRAMVARE

Kundestøtte for Dell Technologies-programvare inkludert i ProSupport for virksomheter gir kundestøtte for utvalgte tredjepartsprodukter, inkludert applikasjoner for sluttbruker, operativsystemer, hypervisorer og fastvare når slike tredjepartsprodukter er 1) kjøpt fra Dell Technologies, 2) kjøpt sammen med produkter, 3) nylig installert og fungerer på produkter på samme tid som forespørsel om kundestøtte, og 4) produktet dekkes av eksisterende kundestøtte for ProSupport for virksomheter og serviceperioden for vedlikehold. Kunden er bare ansvarlig for å korrigere eventuelle problemer med lisenser og kjøp av kvalifisert programvare for å være kvalifisert til å motta disse tjenestene når som helst under dekningsperioden. Du finner en liste over kvalifisert programvare i [Liste over omfattende støtte for programvare](#). Merk at støttede tredjepartsprodukter kan endres når som helst uten at kundene varsles om det. Situasjoner som fører til spørsmål fra kunden må kunne reproduseres fysisk eller virtuelt i et enkelt system. Kunden må forstå og godta at løsningene av visse problemer på bakgrunn av kundenes tjenesteforespørsel ikke er tilgjengelig fra utgiveren av den aktuelle programvarettittelen og kan kreve kundestøtte fra utgiveren, inkludert installasjon av ekstra programvare eller andre endringer for produkter, godtar kunden i slike situasjoner der ingen løsning er tilgjengelig fra utgiveren av den aktuelle programvarettittelen, og at Dell Technologies forplikter seg til å tilby kundestøtte til kunden er helt fornøyd.

Tilleggsvilkår og betingelser som gjelder sluttbrukere som har kjøpt et produkt/flere produkter fra en OEM

En "OEM" er en videreforhandler som selger det dekkede produktet i egenskap av en opprinnelig utstyrsfabrikant (OEM) som kjøper Dell Technologies' produkter og tjenester fra forretningsgruppen OEM Solutions (eller dets etterfølger) til et OEM-prosjekt. En OEM inkluderer eller inkorporerer disse produktene fra Dell Technologies som en del av en proprietær maskin- eller programvareløsning eller annen intellektuell eiendom. Dette fører til et spesialisert system eller løsning med en spesiell bransjemessig eller oppgavesentrert løsning (slike systemer eller løsninger kalles "OEM-løsninger"), og videreselger disse OEM-løsningene under OEM-ens eget varemerke. Med tanke på OEM-løsninger, så inkluderer begrepet "dekkede produkter" dekkede produkter fra Dell Technologies som leveres uten noen form for Dell Technologies-merking (for eksempel umerkede OEM-klare systemer). "Sluttbrukeren" vil si deg eller en enhet som har kjøpt en OEM-løsning for egen sluttbruk og ikke for videresalg, distribusjon eller viderelicensiering til andre. Det er OEMs ansvar å tilby sluttbrukeren førstelinjes feilsøking. En egnet første diagnostisering skal utføres av OEM etter beste evne før henvendelsen går videre til Dell Technologies. OEM har ansvaret for å utføre den første feilsøking også når sluttbrukeren tar kontakt med Dell Technologies for å få kundestøtte. Hvis en sluttbruker tar kontakt med Dell Technologies for å få hjelp uten å ha vært i kontakt med OEM, vil Dell Technologies henvise sluttbrukeren til denne OEM for å få førstelinjehjelp (feilsøking) før Dell Technologies kontaktes.

Dell Technologies ProSupport for Enterprise for ikke-standard deler i tilpassede serverprodukter

Reparasjonene og bytte av ikke-standard eller unike deler ("støttetjenester for ikke-standard deler") er en verdiskapende byttetjeneste som supplerer kundens PowerEdge-produktservice som dekker standarddeler fra Dell Technologies i en standardkonfigurasjon, og som krever utskifting på grunn av defekter i utførelsen eller materialer ("reparasjoner under garanti"). Dell Technologies-merket fastvare eller programvare for ikke-standard deler er IKKE tilgjengelig, og kunden må bruke verktøy fra produsenten for å overvåke og oppdatere delen. Kunden vil også samarbeide med produsenten direkte for å løse eventuelle kvalitetsproblemer forbundet med program- eller fastvare, verktøy og maskinvare. Dell Technologies vil levere støttetjenester for ikke-standard deler for å bytte ikke-standard eller unike deler som kunden planla og garanterte ville være tilgjengelige som beskrevet foran, og når kunden har inngått tilsvarende avtaler for å bistå Dell Technologies med å bestille lagervarer for å forenkle reparasjonene. Hvis kunden har planlagt varene som trengs nøyaktig, vil Dell Technologies erstatte den defekte delen i henhold til kundens gjeldende responstid for servicereparasjoner og installere erstatningsdelen i kundens produkt. I et slikt tilfelle godtar kunden og samtykker i at Dell Technologies ikke er ansvarlig for å garantere overfor kunden at delene er tilgjengelige. Deler og service på stedet samme dag (f.eks. 4 timer) vil ikke uten videre være tilgjengelig for ikke-standard reservedeler, og Dell Technologies vil stedet som standard følge alternativet service neste virkedag i slike tilfeller. Reservedelene kan være nye eller renoverte i den grad det tillates av lokal lov. Reparasjoner og bytte som faller inn under støttetjenester for ikke-standard deler kan føre til at Dell Technologies må bruke en tredjeparts produsent eller utgivers garanti og eventuell vedlikeholdsservice. Kunden går med på å bistå Dell Technologies og sørge for alle materialer som forespørres av en tredjepartsleverandør eller tredjepartsutgiver for å forenkle bruken av den tilsvarende tredjepartens garantier og vedlikeholdsservice.

Dell Technologies' tekniske testing av den resulterende konfigurasjonen i samsvar med en egen utførelseserklæring (SOW) etter monteringen av de ikke-standard eller unike delene eller programvaren som er forespurt av kunden, er en enkeltstående aktivitet. Støttetjenester for ikke-standard deler er bare tilgjengelig for den spesifikke konfigurasjonen, som definert av kunden og testet av Dell Technologies. Dell Technologies vil kommunisere den nøyaktige maskinvaren som er konfigurasjonstestet, inkludert fastvarenivåer. Når den tekniske prøvingen er fullført, vil Dell Technologies gi resultatene i form av rapporter med indikasjon av bestått / ikke bestått. Dell Technologies vil iverksette kommersielt forsvarlige tiltak for å støtte gjenkjenningen og driften av den ikke-standard delen på Dell Technologies-produktet. Endringer av standard Dell Technologies-verktøy (inkludert BIOS, IDRAC og SupportAssist) støttes imidlertid ikke. Kunden har selv ansvaret for å samarbeide med produsenten direkte for å løse eventuelle problemer med ikke-standard deler som oppstår under den tekniske prøvingen (inkludert kvalitetsproblemer og spesifikasjoner og begrensninger forbundet med programvare, fastvare eller maskinvare). Ekstra teknisk prøving utført av Dell Technologies etter at kunden har mottatt en rapport med en indikasjon om BESTÅTT vil forutsette en ny utførelseserklæring (SOW) og tilhørende tekniske engangsgebyrer, inkludert eventuell teknisk prøving i forbindelse med reparasjoner eller bytte av deler i konfigurasjonen i løpet av servicetiden for kundens utstyr.

Andre detaljer om din tjeneste

Serviceperioder og alternativene for støtte ("støtteinformasjon") på dette nettstedet gjelder (i) bare mellom Dell Technologies og organisasjoner som kjøper aktuelle produkter og/eller vedlikehold under en kontrakt direkte med Dell Technologies ("Dell Technologies-kunden"), og (ii) bare for produktene eller støttealternativene som Dell Technologies-kunden har bestilt på et tidspunkt da støtteinformasjonen gjelder. Dell Technologies kan endre støtteinformasjonen når som helst. Med unntak av endringer forårsaket av utgivere og produsenter av tredjepartsprodukter, vil Dell Technologies-kunden bli varslet om enhver endring i støtteinformasjonen på den måten som er angitt i den gjeldende produktbestillingen og/eller vedlikeholdsavtalen mellom Dell Technologies og Dell Technologies-kunden. Slike endringer gjelder likevel ikke for produkter eller støttealternativer som Dell Technologies-kunden har bestilt før datoen for en slik endring.

Dell Technologies er ikke forpliktet til å tilby støttetjenester med tanke på utstyr som er utenfor serviceområdet til Dell Technologies. "Serviceområdet til Dell Technologies" betyr et sted som er innenfor (i) ett hundre og seksti (160) kjørbare kilometer (og ett hundre kjørbare miles (100)) fra et Dell Technologies-servicested for utstyr og/eller komponenter for lagring og databeskyttelse, og (ii) er i samme land som et Dell Technologies-servicested, med mindre noe annet er spesifisert i avtalen du har inngått med Dell Technologies. I sistnevnte tilfelle gjelder definisjonen i den gjeldende avtalen. Med mindre det står noe annet i denne tjenestebeskrivelsen eller avtalen er service på stedet tilgjengelig i en avstand på opptil 150 km fra nærmeste Dell Technologies-logistikksted (PUDO eller hente-/leveringssted) i Europa, Midtøsten og Afrika (EMEA). Kontakt din lokale kundekontakt for å få ytterligere informasjon om tjeneste på stedet i EMEA.

Denne tjenesten er ikke tilgjengelig overalt. Hvis produktet ditt ikke befinner seg på det geografiske stedet som står i Dell Technologies' serviceopptegnelse for produktet, eller hvis konfigurasjonsdetaljene er endret og ikke rapportert til Dell Technologies, må Dell Technologies først kvalifisere det støttede produktet på nytt for at kravet du har til støtte med gjeldende svartider/responstider for produktet, kan gjeninnsettes. Servicealternativer, inkludert servicenivåer, åpningstider for teknisk støtte og svartider på stedet, kan avhenge av geografien og konfigureringen, og det kan være at visse alternativer ikke kan kjøpes der kunden er, så ta kontakt med kundekontakten din for å få mer informasjon. Dell Technologies' forpliktelse til å levere tjenesten for produkter som er flyttet, er avhengig av flere faktorer inkludert, men ikke begrenset til, den lokale tjenestetilgjengeligheten, tilleggsgebyrer, inspeksjon og ny sertifisering av produkter som er flyttet i samsvar med Dell Technologies' aktuelle priser for tid og materiell. I tilfeller der reservedeler sendes direkte til kunden må kunden, med mindre annet er avtalt mellom Dell Technologies og kunden, kunne ta imot forsendelsen på stedet til systemene der det skal utføres service. Dell Technologies skal ikke holdes ansvarlig for forsinket støtte som er forårsaket av at kunden ikke tar imot forsendelsen av delene eller nekter å ta imot dem. Lagringssystemer med flere komponenter krever aktive støtteavtaler for alt av maskin- og programvarekomponenter i systemet for dra nytte av alle fordelene i støtteavtalen for hele løsningen. Med mindre annet er skriftlig avtalt med kunden, forbeholder Dell Technologies seg retten til å endre omfanget av støttetjenester ved skriftlig varsel til kunden seksti (60) dager i forveien.

Produkter eller tjenester som er kjøpt av en hvilken som helst forhandler av Dell Technologies, er utelukkende styrt av avtalen mellom kjøperen og forhandleren. Gjeldende avtale kan inneholde vilkår som er de samme som brukerstøtteinformasjonen på dette nettstedet. Forhandleren kan inngå avtaler med Dell Technologies for å utføre service og/eller vedlikeholdsservice for kjøperen på vegne av forhandleren. Kunder og forhandlere som utfører service- og/eller vedlikeholdsservice eller profesjonelle tjenester, må være skikkelig opplært og sertifisert. Ytelsen til alle tjenester som utføres av ufaglærte/usertifiserte kunder, forhandlere eller tredjeparter kan medføre tilleggsavgifter, hvis støtte fra Dell Technologies er nødvendig som respons på slik service fra tredjeparter. Forhandleren eller den lokale kundekontakten fra Dell Technologies, kan gi ytterligere informasjon om Dell Technologies' servicedekning og vedlikeholdsservice på produkter som er kjøpt hos en forhandler.

KONTAKT OSS

Hvis du vil ha mer informasjon, kan du ta kontakt med din lokale representant eller autoriserte forhandler.

Copyright © 2008-2020 EMC Corporation. Med enerett. EMC og andre varemerker er varemerker for EMC Corporation eller andre gjeldende tilknyttede selskaper for Dell Inc. Andre varemerker kan være eiendommen til deres respektive eiere. Publisert i USA. H16453.4

EMC Corporation og Dell Inc. mener at informasjonen i dette dokumentet er nøyaktig ved utgivelsesdatoen. Informasjonen kan endres uten varsel.

Rev. 28. januar 2020