

ProSupport Plus for virksomheter

Introduksjon

Dell Technologies¹ har gleden av å tilby ProSupport Plus (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 en spesialisert teknisk støtteressurs fra Dell Technologies' kundeservice- og støtteorganisasjon for hjelp med feilsøking av produkter.
Utsendelse av teknikere og eventuelt levering av reservedeler til installasjonsstedet eller andre avtalte kundeforhold 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.
- Tilgang til ekstern Service Account Manager (SAM).

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 viser tjenestefunksjonene til ProSupport Plus levert under Dell Technologies' service- og/eller vedlikeholdsvilkår. ProSupport Plus for virksomheter tilgjengelig for kundestøtte og vedlikehold:

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

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

TJENESTEFUNKSJON	BESKRIVELSE	PROSUPPORT PLUS – 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 på seniornivå for hjelp med 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	<p>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>	<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 delelager 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, skinnesett, 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	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>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.	<p>Inkludert.</p>

INSTALLASJON AV NYE PROGRAMVARE VERSJONER	Dell Technologies utfører installasjonen av nye programvareversjoner.	<p>Programvare for utstyrets driftsmiljø (OE)</p> <p>Inkludert kun når det assosierte utstyret som hvor den operative programvaren installeres på dekkes av en Dell EMC-service eller en nåværende Dell Technologies-vedlikeholdskontrakt. Programvare for utstyrets driftsmiljø defineres som programmering av programvare og/eller mikrokodefastvare som er nødvendig for å aktivere utstyret for å utføre grunnleggende funksjoner, for at utstyret skal fungere.</p> <p>Annen programvare (ikke OE)</p> <p>Kunden utfører installasjon av nye programvareversjoner med mindre annet anses som nødvendig av Dell Technologies.</p>
EKSTERN OVERVÅKNING OG REPARASJON 24X7	<p>Enkelte produkter vil automatisk og uavhengig kontakte Dell Technologies for å gi informasjon for å assistere Dell Technologies i problembestemmelse.</p> <p>Dell Technologies får tilgang til produktene eksternt dersom det er nødvendig for ytterligere diagnostikk og for å gi ekstern brukerstøtte.</p>	<p>Inkludert for produkter som har verktøy for ekstern overvåkning og teknologi fra Dell Technologies.</p> <p>Når Dell Technologies får beskjed om et problem, gjelder samme svartid som tidligere beskrevet for global teknisk støtte og støtte på stedet.</p>
TILGANG TIL BRUKERSTØT-TEVERKTØY 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.

(FORTSETTER NEDENFOR)

**SERVICE
ACCOUNT
MANAGER
("SAM")**

ProSupport Plus for virksomheter tilordnet SAM er en ekstern ressurs som gir et stort utvalg av systemer, miljøer og kontostyringsfunksjoner og -muligheter som er utformet for å redusere nedetid, samt å forbedre den generelle støtteopplevelsen fra Dell Technologies.

Inkludert i servicen:

Innebygd hjelp: Sørger for at kunden er i stand til å motta ProSupport Plus-service etter:

- Bekrefte nøyaktigheten av relevant kundestøtteinformasjon som kontonavn, adresse, og mye mer.
- Gir kunnskapsoverføringer om hvordan du kontakter Dell Technologies med åpne tjenesteforespørsler og bruk av Dell Technologies' brukerstøtteverktøy og teknologier
- Angi tidsplan for SAM som kan leveres, som rapportering og servicegjennomganger

Månedlig rapportering: Rapportering og anbefalinger om berettigede systemer inkluderer:

- Sammendrag av åpne og lukkede tjenesteforespørsler etter måned;
- Bekreftelse av gjeldende versjoner av installert systemprogramvare i forhold til anbefalinger om målkode, og
- Kontaktstatus, inkludert startdatoer/sluttdatoer og andre grunnleggende kontrakt detaljer.

For å aktivere fullstendig månedlig rapportering, må Dell Technologies' tilkoblingsteknologier som SupportAssist og/eller Secure Remote Support være installert sammen med riktig aktivert loggsamlingsalternativer

Inkludert i produkter som dekkes av tjenester av ProSupport Plus for virksomheter eller gjeldende vedlikeholds kontrakt under vanlige lokale åpningstider for Dell Technologies som kan variere etter region og land, unntatt Dell Technologies og lokale helligdager. Se ytterligere dekningsdetaljer nedenfor.

Dell Technologies er bare ansvarlig for å utføre SAM-aktiviteter og oppgaver som uttrykkelig er spesifisert i dette dokumentet. Alle andre oppgaver, aktiviteter og tjenester faller utenfor dette området.

**FORTSETTELSE
AV SERVICE
ACCOUNT
MANAGER
("SAM")**

Tjenestegjennomgang: SAM gir en servicegjennomgang av detaljene i tjenesterapporten. Planlegging, tidsrammer og emner som skal gjennomgås bestemmes av SAM og kunden under introduksjonen.

For systemvedlikehold for berettigede ressurser, hjelper SAM kunden med å koordinere levering av hendelser for systemvedlikehold i kundens vedlikeholdsvindu. Se nedenfor for ytterligere informasjon.

Dell Technologies' kundestøtte ved opptrapping: Opptre som tjenesterepresentant ved å koordinere alle nødvendige ressurser for å håndtere individuelle problemer som gjelder systemmessige problemer med alvorlighetsgrad 1 eller høyere.

YTTERLIGERE DETALJER OM SUPPORTASSIST

TJENESTEFUNKSJON	BESKRIVELSE	INFORMASJON OM DEKNING
PREDIKTIV DETEKSJON AV MASKINVAREFEIL MED SUPPORTASSIST ENTERPRISE	For berettigede systemer som overvåkes med SupportAssist Enterprise, blir intelligente analyser av enhetens telemetri samlet inn og brukt til å forutsi maskinvarefeil som kan oppstå i fremtiden.	Inkludert. Vær oppmerksom på at prediktiv avdekking av maskinvarefeil kun gjelder for batterier, harddisker, backplane-systemer og ekspandere for 12. generasjon og nyere av PowerEdge-servere som har PowerEdge RAID-kontroller (PERC) fra serie 5 til 10. Prediktiv deteksjon av maskinvarefeil er kun tilgjengelig når den automatisert periodisk innsamling og opplasting av systeminformasjon er aktivert i SupportAssist Enterprise.

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.

Kundens ansvar for SAMs tjenestefunksjon

Dell Technologies' klargjøring av SAMs tjenestefunksjon som forklart ovenfor, er et alternativ for kundens oppfyllelse av følgende ansvar:

- Gjøre et aktuelt vindu for systemvedlikehold tilgjengelig for SAM etter Dell Technologies' eget forgodtbefinnende.
- Sørger for at alle krav til miljø, teknisk og drift er oppfylt.
- Gir SAM tidsriktig tilgang til (a) minst én teknisk kontaktperson med ansvar for systemadministrasjon og godkjente tilgangsrettigheter for system/informasjon, og (b) egnede emneeksperter, systemer og nettverk (inkludert, men ikke begrenset til eksterne systemer/nettverkstilgang), etter Dell Technologies' eget forgodtbefinnende.
- Påtar seg alt ansvar for problemer relatert til nettverkstilkobling, ytelse og konfigurasjon.
- Bekrefter at utstyrets plassering(er) er forberedt før ikrafttredelse av ProSupport Plus for virksomheter.

Annen viktig informasjon om SAMs tjenestefunksjon

- SAM er tilgjengelig i vanlige åpningstider. Åpningstider er definert etter stedet hvor SAM holder til og kan variere fra region til region og fra land til land. Etter Dell Technologies' skjønn og når Dell Technologies vurderer at det er nødvendig, kan SAM-tjenester utføres på stedet.
- Tjeneste etter arbeidstid kan utføres av andre ressurser i Dell Technologies etter Dell Technologies' skjønn.
- Lokaliseringen av SAM vil bli tildelt under oppstartsfasen basert på kundens foretrukne serviceområde og tilgjengelige personalressurser.

SYSTEMVEDLIKEHOLD AV PROSUPPORT PLUS FOR VIRKSOMHETER

Systemvedlikehold av ProSupport Plus tilbyr Dell Technologies-kundene nødvendig fjernbetjente vedlikeholdshendelser som inntreffer under vilkårene i servicekontrakten for enheter som dekkes av ProSupport Plus for virksomheter og overvåkes under gjeldende Dell Technologies' tilkoblingsteknologi, som SupportAssist og/eller Secure Remote Services, hvis aktuelt. Systemvedlikehold bidrar til å opprettholde ytelse og reduserer sjansen for fremtidige hendelser på grunn av inkompatibel maskinvare, programvare, BIOS, og fastvareversjoner. Systemvedlikeholdshendelser koordineres mellom kunden, SAM og Dell Technologies' kundestøttepersonell. Levering av systemvedlikehold utføres vanligvis 24x7x365, men kan være underlagt gjensidig tilgjengelighet for både kunden og Dell Technologies. Dell Technologies anbefaler systemvedlikehold to ganger i året. Visse produkter kan ha begrensninger i antall ganger systemvedlikehold skal utføres per år. Ta kontakt med kundekontakten eller tildelt SAM for en liste over produkter som støttes og gjeldende begrensninger.

Ikke inkludert i systemvedlikehold for ProSupport Plus for virksomheter

- Oppdateringer for sammenkoblede enheter som ikke dekkes av gjeldende ProSupport Plus for virksomheter-kundestøttekontrakt.
- Oppdateringer av eventuell programvare uten tilsvarende rettighet til slike oppdateringer ved riktig kundestøttekontrakt for programvare fra enten Dell Technologies eller tredjepart for utvalgte tredjepartsprodukter.
- Oppretting av operativsystemoppgraderinger og korrigeringsfiler for hypervisorer eller annen relatert teknisk eller programvareutviklingsstøtte.
- Oppretting av applikasjonsoppdateringer.
- Vedlikehold utført på stedet.
- Avinstallasjon eller installasjon av ekstra maskinvare eller konfigureringsoppgaver.
- Installasjon eller konfigurering av programvare som ikke er spesifikt oppgitt i denne tjenestebeskrivelsen.
- Justering av applikasjonsytelse.
- Identifisering og fjerning av virus, spionprogrammer eller skadelig programvare.
- Alle andre oppdateringer eller andre aktiviteter som ikke spesifikt er dokumentert i denne tjenestebeskrivelsen.

Viktig tilleggsm informasjon om systemvedlikehold for ProSupport Plus for virksomheter

- Under vedlikeholdsaktiviteter kan oppgraderinger føre til midlertidig tap av forbindelse til andre tilkoblede enheter.
- Det kan hende at tilkoblede enheter må startes på nytt, og forbindelsen kontrolleres etter at oppgraderingene er fullført.
- System(er) som skal oppgraderes, må gjøres tilgjengelige for Dell Technologies eller Dell Technologies' autoriserte representanter i vedlikeholdsvinduet som man er blitt enige om.
- Det kan hende at det er behov for at et ekstra systemadministrasjonssystem eller en ressurs er tilgjengelig, avhengig av systemet/systemene som skal oppgraderes.
- Det kan hende at det er behov for at korrekte administratorrettigheter for enheten er tilgjengelige for Dell Technologies eller Dell Technologies' autorisert agenter, avhengig av systemet/systemene som skal oppgraderes.
- Kunden er ansvarlig for å inneha og opprettholde alle lisenskrav som gjelder for oppdateringer av utstyret og programvare.
- Dersom oppdatering av programvare på en berettiget enhet kan føre til degradering eller påvirke ytelsen på et annen ikke-berettiget produkt, kan Dell Technologies etter konsultasjon med kunden velge å ikke gå videre med systemvedlikeholdsaktiviteten til situasjonen er løst.
- For fullstendig aktivisering av systemvedlikehold av ProSupport Plus for virksomheter, må det installeres riktig tilkoblingsteknologi som Dell Technologies SupportAssist og/eller Secure Remote Support med loggsamlingsalternativene aktivert.
- Installasjon av nye programvareutgivelser for konvergente og hyperkonvergerende infrastruktursystemer fra Dell Technologies fastslått i løpet av systemvedlikehold, inkludert, men ikke begrenset til programvareversjoner lagt inn på gjeldende samhandlende konfigurasjonsmatriser (Dell Technologies enkel støttematrise eller sertifiseringsmatrise for lansering) kan kreve kjøp av separat serviceforpliktelse fra Dell Technologies. Ta kontakt med Dell Technologies hvis du vil ha mer informasjon.

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 bruker støtteavtalene 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 bruker støtte, 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

Støtte for Dell Technologies-programvare inkludert i ProSupport Plus for virksomheter leverer støtte for tredjepartsprodukter, inkludert utvalgte applikasjoner for sluttbruker, operativsystemer, hypervisorer og fastvare når slike tredjepartsprodukter 1) brukes sammen med, er nylig installert og fungerer på produkter i tidspunktet bruker støtte er forespurt, og 2) dekkes av eksisterende bruker støtte for ProSupport Plus for virksomheter og vedlikeholdsperioden for service. Dette kundestøttenivået leveres for berettiget ProSupport Plus-utstyr for virksomheter, uavhengig av hvordan den kvalifiserte programvaren ble kjøpt og lisensiert, men kunden er ansvarlig for å sørge for at slik kvalifisert programvare ble kjøpt og lisensiert på riktig måte i henhold til utgiveren. 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 programvare tittelen 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 programvare tittelen, og at Dell Technologies forplikter seg til å tilby kundestøtte til kunden er helt fornøyd.

Tilleggs vilkår 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 oppgavesentret 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 Plus for virksomheter 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 tredjeparts 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' serviceoppteignelse 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. tirsdag 1. desember 2020