ProSupport Plus til Enterprise

Indledning

Dell Technologies[1] er glad for at levere ProSupport Plus til Enterprise (”**service(s)**” **eller** ”**supportservices**”) i henhold til denne servicebeskrivelse (”**servicebeskrivelse**”). Dit tilbud, ordreformularen eller en anden gensidigt aftalt faktura eller ordrebekræftelse fra Dell Technologies (”**ordreformularen**”) vil indeholde navne på produkterne[2], de tilgængelige services og eventuelle relaterede muligheder. Kontakt din Dell Technologies-salgsrepræsentant for at få yderligere hjælp eller for at anmode om en kopi af din styrende aftale (”**aftale(n)**”), der gælder for disse services. For kunder, som køber hos Dell under en separat aftale, der godkender salget af disse services, gælder tillægget til Dell Services-vilkår og -betingelser[3] også for disse services. Hvis du gerne vil have en kopi af din aftale med din Dell Technologies-forhandler, bedes du kontakte den pågældende forhandler.

Omfanget af denne service

Servicefunktionerne omfatter:

- Adgang på 24x7-basis (inkl. helligdage)[4] til en specialiseret teknisk Dell Technologies-supportressource fra Dell Technologies-kundeservice og supportorganisation med henblik på hjælp til fejlfinding af produkter.

  Onsite afsendelse af tekniker og/eller levering af reservedele til installationsadressen eller en anden kundeforretningsadresse, der er godkendt af Dell Technologies, som angivet i aftalen (som relevant og i overensstemmelse med den købte supportmulighed) til håndtering af et produktproblem.

- Adgang til en ekstern SAM (Service Account Manager).

Gennemse nedenstående tabel for flere oplysninger.

Sådan kontakter du Dell Technologies, hvis du har brug for service

Online-, chat- og e-mailsupport: Du kan finde support via Dell Technologies' website, chat og e-mail til udvalgte produkter på https://www.dell.com/support/home/da-dk.

Anmodninger om telefonsupport: Tilgængelig på 24x7-basis (inkl. helligdage). Tilgængeligheden kan variere uden for USA og er begrænset til en kommercielt rimelig indsats, medmindre andet er angivet i dette dokument. Besøg https://www.dell.com/support for at få en liste over relevante telefonnumre for din adresse.

Følgende diagram viser de servicefunktioner i ProSupport Plus til Enterprise, som leveres i henhold til Dell Technologies’ garanti og/eller vedligeholdelsesvilkår. ProSupport Plus til Enterprise er tilgængelig til support og vedligeholdelse:

1. Dell Technologies-udstyr, der er identificeret i tabellen for Dell Technologies-produktgaranti og -vedligeholdelse og/eller på din ordreformular, som

   inkluderer ProSupport Plus til Enterprise i den gældende garantiperiode; eller

   er berettiget til opgradering til ProSupport Plus til Enterprise i den gældende garantiperiode; eller

   er berettiget til ProSupport Plus til Enterprise i en efterfølgende vedligeholdelsesperiode.

2. Dell Technologies-software, som er identificeret i tabellen for Dell Technologies-produktgaranti og -vedligeholdelse og/eller på din ordreformular som berettiget til ProSupport Plus til Enterprise i en vedligeholdelsesperiode.

---

[1] ”Dell Technologies”, som anvendt i dette dokument, betyder den relevante Dell-salgsenhed (”Dell”) angivet på din Dell-ordreformular og den relevante EMC-salgsenhed (”EMC”) angivet på din EMC-ordreformular. Brugen af ”Dell Technologies” i dette dokument angiver ikke en ændring af det juridiske navn på den Dell- eller EMC-enhed, som du har handlet med.

[2] Udtrykkene ”Dell Technologies-produkter”, ”produkter”, ”udstyr” og ”software”, som bruges i dette dokument, betyder det Dell Technologies-udstyr og den Dell Technologies-software, der er identificeret i tabellen for Dell Technologies-produktgaranti og -vedligeholdelse eller på din ordreformular, og ”tredjepartsprodukter” er defineret i din aftale eller, hvis en sådan aftale ikke eksisterer, i kommercielle Dell Technologies-salgsvilkår eller dine lokale Dell Technologies-salgsvilkår. ”Du” og ”kunden” henviser til den entitet, som er angivet som køberen af disse services, som er nævnt i aftalen.

[3] Hvis du vil gennemse tillægget til salgsvilkårene for Dell Services, skal du gå til https://www.dell.com/servicecontracts/global, vælge dit land og vælge fanen Supportservices i navigationskolonnen til venstre.

[4] Tilgængeligheden varierer afhængigt af land. Kontakt din salgsrepræsentant for at få yderligere oplysninger.

SERVICEFUNKTION	BESKRIVELSE	PROSUPPORT PLUS – OPLYSNINGER OM DÆKNINGEN
GLOBAL TEKNISK SUPPORT	Kunden kontakter Dell Technologies pr. telefon eller webgrænseflade på en 24x7-basis for at rapportere et udstyrs- eller softwareproblem og leverer oplysninger med henblik på indledende vurdering af prioritetsniveau*. Dell Technologies leverer (i) ekstern respons ved at bruge en teknisk Dell Technologies-supportressource på seniorniveau til hjælp til fejlfinding baseret på problemets prioritetsniveau; eller (ii) onsite-respons, som beskrevet nedenfor, hvis Dell Technologies anser det for nødvendigt.	Inkluderet.
ONSITE-RESPONS	Dell Technologies sender autoriseret personale til installationsstedet for at arbejde på problemet, når Dell Technologies har isoleret problemet og anser onsite-respons for at være nødvendig.	Kun inkluderet for udstyr. Målet med den første onsite-respons er baseret på den mulighed, som kunden har købt. De muligheder, som er tilgængelige for kunden, er følgende: 1) et firetimers serviceresponsamme arbejdsdag, eller 2) et serviceresponsæste lokale arbejdsdag i de normale åbningstider, når Dell Technologies vurderer, at onsite-support er nødvendigt. <u>4-timers missionskritisk onsite-respons</u> Ankommer typisk på stedet inden for 4 timer efter afslutning af den telefonbaserede fejlfinding. • Tilgængelig 7 (syv) dage om ugen, 24 (fireogtyve) timer i døgnet – inkl. helligdage. • Tilgængelig på steder, hvor responstiden er fastsat til 4 (fire) timer. • 4-timers respons på vigtige driftskomponenter og arbejdskraft efter vurdering fra Dell Technologies. Ikke-vigtige komponenter kan afsendes med ekspresposts. • Mulighed for at definere, om problemet er af Prioritet 1 efter den indledende diagnose gennem ekstern support • Procedurer til kritisk situation - Prioritetsniveau 1-problemer er berettigede til hurtig eskalation/løsningsmanager og ”CritSit”-hændelsesdækning. • Nødafsendelse - onsite-servicetekniker afsendt samtidig med øjeblikkelig telefonbaseret fejlfinding af Prioritet 1-problemer. <u>Onsite-respons næste arbejdsdag</u> Efter telefonbaseret fejlfinding og diagnosticering kan der som regel afsendes en tekniker til stedet næste arbejdsdag. • Opkald, som modtages af Dell Technologies efter lokal afbrydelse på kundens adresse lokal tid, kan muligvis kræve en ekstra arbejdsdag, før serviceteknikeren kan ankomme på kundens adresse. • Kun tilgængelig til udvalgte modeller af produkter. Onsite-respons gælder ikke for software, men kan købes separat.

*DEFINITIONER AF PRIORITETSNIVEAUER

PRIORITET 1 Kritisk – tab af muligheden for at udføre vigtige forretningsfunktioner og kræver øjeblikkelig indsats

PRIORITET 2 Høj – mulighed for at udføre forretningsfunktioner, men ydeevne/egenskaber er forringet eller alvorligt begrænset.

PRIORITET 3 Middel/lav – minimal eller ingen virksomhedspåvirkning.

LEVERING AF RESERVEDELE	Dell Technologies leverer reservedele, når det anses for at være nødvendigt af Dell Technologies.	Inkluderet. Målet med levering af reservedele er baseret på den mulighed, som kunden har købt. De muligheder, som er tilgængelige for kunden, er følgende: 1) et firetimers serviceresponsmed arbejdsdag, eller 2) et serviceresponsmed næste lokale arbejdsdag i de normale åbningstider, når Dell Technologies vurderer, at levering af en reservedel er nødvendigt. En del, der udløser service samme arbejdsdag, er en, der efter en fejl kan forhindre det understøttede produkt i at udføre vigtige forretningsfunktioner og kræver øjeblikkelig respons. De dele, der vurderes som ikke-kritiske, omfatter, men er ikke begrænset til: rammer, mekanisk kabinet, tomme harddiske, skinner, kabelhåndteringstilbehør. Dele, der kan anses for at være kritiske, er: motherboards, CPU'er, udvalgte hukommelsesmoduler og harddiske. Lokale frister for forsendelse i landet kan påvirke levering af reservedele samme/næste arbejdsdag. Installation af alle reservedele udført af Dell Technologies som en del af onsite-respons, men kunden har mulighed for at udføre installation af enheder, der kan udskiftes af kunden (CRU'er). Gå til tabellen for Dell Technologies-produktgaranti og -vedligeholdelse for at se en liste over dele, der er udpeget som CRU'er for specifikt udstyr, eller kontakt Dell Technologies for at få flere oplysninger. Hvis Dell Technologies installerer reservedelen, sørger Dell Technologies for at returnere den til en Dell Technologies-facilitet. Hvis kunden installerer CRU'en, har kunden ansvaret for at returnere den udskiftede CRU til en facilitet angivet af Dell Technologies. Hvis Dell-teknikeren vurderer, at det understøttede produkt bør udskiftes i sin helhed, forbeholder Dell Technologies sig retten til at sende kunden en komplet udskiftningsenhed. Hele udskiftningsenheder lagerføres muligvis ikke, så responstiden kan blive samme arbejdsdag, og der kan være forlængede leveringstider for udskiftning af en hel enhed på din adresse, afhængigt af hvor du er placeret, og hvilken type produkt der skal udskiftes.
PROAKTIV UDSKIFTNING AF SOLID STATE-DREV	Medfølger storage- og konvergerede produkter. Som bestemt af Dell Technologies er kunden berettiget til at modtage en udskiftning af solid state-drevet, hvis udholdenhedsniveauet når en lav procentdel for ethvert solid-state-drev, før enheden når sin fulde kapacitet eller mindre. Udholdenhedsniveauet betyder den gennemsnitlige procent resterende levetid på det berettigede SSD.	Inkluderet. Responsmål er baseret på den relevante levering af reservedele og onsite-responsservicefunktioner angivet ovenfor. Kunden skal aktivere og vedligeholde den eller de aktuelt understøttede versioner af SupportAssist- og/eller Secure Remote Support-softwaren under de gældende supportvilkår. Aktivering af SupportAssist og/eller Secure Remote Support, som relevant, er en forudsætning for disse yderligere fornyelsesservicefunktioner.
RETTIGHEDER TIL NYE UDGIVELSER AF SOFTWARE	Dell Technologies leverer rettighederne til nye softwareudgivelser, som stilles generelt til rådighed af Dell Technologies.	Inkluderet.

INSTALLATION AF NYE SOFTWAREUDGIVELSER	Dell Technologies udfører installationen af nye softwareudgivelser.	**Software til operativsystemets miljø (OE)** Inkluderes kun, når det tilknyttede udstyr, som softwaren til operativsystemets miljø installeres i, er dækket af en Dell EMC-garanti eller en opdateret Dell Technologies-vedligeholdelseskontrakt. Udstyrets software til operativsystemets miljø er defineret som et softwareprogram og/eller mikrokode-firmware, der er nødvendigt for at udstyret kan udføre sine grundlæggende funktioner, og som er nødvendigt, for at udstyret kan fungere. **Anden software (ikke-OE)** Kunden udfører installation af nye softwareudgivelser, medmindre andet skønnes nødvendigt af Dell Technologies.
24X7 EKSTERN OVERVÅGNING OG - REPARATION	Visse produkter vil automatisk og uafhængigt kontakte Dell Technologies for at levere oplysninger, der kan hjælpe Dell Technologies med at finde ud af, hvad problemet er. Dell Technologies opnår adgang til produkter via ekstern adgang, hvis det er nødvendigt i forbindelse med yderligere diagnosticering og for at levere ekstern support.	Inkluderet for produkter, der har værktøjer og teknologi til ekstern overvågning, der er tilgængelig fra Dell Technologies. Når Dell Technologies får besked om et problem, gælder de samme responsmål for global teknisk support og onsite-respons som tidligere beskrevet.
24X7-ADGANG TIL ONLINESUPPORTVÆRKTØJER	Kunder, der er korrekt registreret, har adgang på en 24x7-basis til Dell Technologies' webbaserede videns- og selvhjælpskundesupport-værktøjer via Dell Technologies' online supportwebsted.	Inkluderet.

(FORTSÆTTES NEDENFOR)

SERVICE ACCOUNT MANAGER (”SAM”)	Den SAM, som er tildelt ProSupport Plus til Enterprise, er en ekstern ressource, som yder et bredt udvalg af system-, miljø- og kontoadministrationsfunktioner og -kapaciteter, der er designet til at reducere nedetid og forbedre den samlede supportoplevelse fra Dell Technologies. Inkluderet i servicen: Assistance i forbindelse med introduktion: Sikrer, at kunden er i stand til at modtage ProSupport Plus-service ved at: ➢ Bekræfte nøjagtigheden af de relevante kundesupportoplysninger, som f.eks. kontonavn, adresse osv. ➢ Levere vidensoverførsler, f.eks. hvordan Dell Technologies kontaktes for at åbne serviceanmodninger, og hvordan Dell Technologies-supportværktøjer og -teknologier bruges ➢ Angive planer til SAM-leverancer, f.eks. rapportering og servicegennemgange Månedlige rapporteringer: Rapporteringer og anbefalinger på berettigede systemer, herunder: ➢ Oversigt over åbne og lukkede serviceanmodninger efter måned, ➢ Verificering af aktuelt installerede systemsoftwareversioner i forhold til målkodeanbefalinger, og ➢ Kontraktstatus, herunder start/slutdatoer og andre grundlæggende kontraktoplysninger. Hvis fuld månedlig rapportering skal være muligt, skal Dell Technologies-tilslutningsteknologier som f.eks. SupportAssist og/eller Secure Remote Support være installeret med de relevante logindsamlingsmuligheder aktiveret	Inkluderet i produkter, som er dækket af ProSupport Plus til Enterprise-servicen eller den aktuelle vedligeholdelses-kontrakt i Dell Technologies’ normale lokale åbningstider, der kan variere efter område og land, eksklusive Dell Technologies og lokale ferier. Se yderligere dækningsoplysninger nedenfor. Dell Technologies er udelukkende ansvarlig for at levere de SAM-aktiviteter og -opgaver, der udtrykkeligt er nævnt i dette dokument. Alle andre opgaver, aktiviteter og services er ikke dækket.
SERVICE ACCOUNT MANAGER (”SAM”) (FORTSAT)	Servicegennemgang: SAM leverer en servicegennemgang af detaljerne i servicerapporten. Tidsplan, tidsramme og andre emner, der skal gennemgås, vil blive fastlagt mellem SAM og kunden under introduktionen. Systemvedligeholdelse: For berettigede aktiver vil SAM hjælpe kunden med at koordinere leveringen af systemvedligeholdelseshændelser i kundens vedligeholdelsesperiode. Se yderligere oplysninger nedenfor. Dell Technologies Eskaleringssupport: Fungerer som servicekontakt med henblik på at koordinere alle de ressourcer, der kræves til håndtering af individuelle Prioritet 1-problemer eller flere systemiske problemer.	

YDERLIGERE OPLYSNINGER OM SUPPORTASSIST

SERVICEFUNKTION	BESKRIVELSE	OPLYSNINGER OM DÆKNING
SUPPORTASSIST ENTERPRISE OG FORUDSIGELIG REGISTRERING AF HARDWAREFEJL	På berettigede systemer, der overvåges via SupportAssist Enterprise, indsamles der intelligent analyse af enhedstelemetri, som bruges til at forudsige hardwarefejl, der kan opstå i fremtiden.	Inkluderet. Bemærk: Forudsigelse af hardwarefejl er kun gældende for batterier, harddiske, backplanes og udvidelser af 12. generation af PowerEdge-servere og nyere, der har PowerEdge RAID-controller (PERC) i serie 5 til 10. Forudsigelse af hardwarefejl er kun tilgængelig, når den automatiske, periodiske indsamling og overførsel af systemoplysninger er aktiveret i SupportAssist Enterprise.

YDERLIGERE SUPPORT MED CLOUDIQ

SERVICEFUNKTION	BESKRIVELSE	OPLYSNINGER OM DÆKNING
CLOUDIQ	Kunder, der har tilsluttet deres berettigede system korrekt til Dell Technologies via enten Secure Remote Services eller SupportAssist, har adgang til CloudIQ, som proaktivt leverer tilstandsresultater, analyser af påvirkning af ydeevnen og registreringer af afvigelser samt analyser af konflikt i workload.	Inkluderet for følgende Dell Technologies-platforme: PowerMax, PowerStore, PowerScale, PowerVAlut, Dell EMC Unity XT, XtremIO, SC-serien, VxBlock og Connectrix-switche.

Kundens ansvarsområder for SAM-servicefunktioner

Dell Technologies' levering af de SAM-servicefunktioner, som er beskrevet ovenfor, afhænger af, om kunden har opfyldt følgende ansvarsområder:

- Oprette en eller flere relevante systemvedligeholdelsesperioder, som er tilgængelige for SAM, hvis Dell Technologies anser det for nødvendigt.
- Sikre, at alle miljømæssige, tekniske og driftsmæssige krav er overholdt.
- Levere rettidig adgang til SAM til (a) mindst én teknisk kontakt med systemadministrationsansvar og relevant system-/informationsadgangsrettigheder, og (b) relevante indholdseksperter, systemer og netværk (herunder, uden begrænsninger, eksterne systemer/netværksadgang), hvis Dell Technologies anser det for nødvendigt.
- Påtage sig alt ansvar for problemer med netværkstilslutning, ydeevne og konfiguration.
- Bekræfte, at udstyrets placering(er) er klargjort, inden ProSupport Plus til Enterprise påbegyndes.

Yderligere oplysninger om SAM-servicefunktioner

- Tilgængelighed af SAM-servicen i den normale åbningstid. Åbningstiden afhænger af det sted, hvor SAM'en befinder sig, og kan variere fra område til område og fra land til land. Efter Dell Technologies' skøn, og når det af Dell Technologies anses for at være nødvendigt, kan SAM-services blive udført onsite.
- Support uden for åbningstiden kan blive leveret af andre ressourcer inden for Dell Technologies efter Dell Technologies' skøn.
- SAM'ens placering vil blive tildelt under introduktionen på basis af kundernes foretrukne serviceområde og personaletilgængelighed.

PROSUPPORT PLUS TIL ENTERPRISE-SYSTEMVEDLIGEHOLDELSE

ProSupport Plus-systemvedligeholdelse giver Dell Technologies-kunder de nødvendige eksterne vedligeholdelseshændelser, der opstår i løbet af servicekontraktens løbetid på enheder, som er dækket af ProSupport Plus til Enterprise og overvåges i henhold til gældende Dell Technologies-tilslutningsteknologi, f.eks. SupportAssist og/eller Secure Remote Services. Systemvedligeholdelse hjælper med at bevare ydeevnen og kan reducere sandsynligheden for fremtidige uheld på grund af inkompatible hardware-, software-, BIOS- og firmware-versioner. Systemvedligeholdelseshændelser koordineres mellem kunderne, SAM'en og Dell Technologies-supportpersonale. Levering af systemvedligeholdelse er generelt tilgængelig døgnet rundt, men kan være afhængig af kundens og Dell Technologies' fælles ressourcetilgængelighed. Dell Technologies anbefaler, at systemet vedligeholdes to gange om året. Visse produkter kan have begrænsninger på det antal gange, som systemet kan vedligeholdes hver år. Kontakt din salgsrepræsentant eller tildelte SAM for at få en liste over understøttede produkter og alle gældende begrænsninger.

Ikke inkluderet i ProSupport Plus til Enterprise-systemvedligeholdelsen

- Opdateringer til sammenkoblede enheder, som ikke er dækket af en aktuel ProSupport Plus til Enterprise-supportkontrakt.
- Opdateringer til enhver software uden tilsvarende berettigelse til sådanne opdateringer under en relevant softwaresupportkontrakt af Dell Technologies eller en tredjepart for udvalgte tredjepartsprodukter.
- Opdatering af operativsystem og oprettelse af hypervisorpatch eller anden relateret teknisk hjælp eller softwareudviklingssupport.
- Oprettelse af programpatches.
- Levering af onsite-vedligeholdelse.
- Afinstallation eller installation af ekstra hardware eller konfigurationsopgaver.
- Installation eller konfiguration af software, som ikke er specifikt angivet i servicebeskrivelsen
- Finindstilling af programydeevne.
- Identifikation eller fjernelse af virus, spyware eller malware.
- Alle andre opdateringer eller andre aktiviteter, som ikke er specifikt dokumenteret i denne servicebeskrivelse.

Andre vigtige oplysninger om ProSupport Plus til Enterprise-systemvedligeholdelse

- Under vedligeholdelseshændelsen kan opgraderingerne muligvis midlertidigt afbryde forbindelsen til andre tilkoblede enheder.
- Når opgraderingen er udført, skal de tilkoblede enheder muligvis genstartes, og forbindelsen verificeres.
- Det eller de systemer, der skal opgraderes, skal gøres tilgængelige for Dell Technologies eller Dell Technologies' autoriserede agenter i løbet af den aftalte vedligeholdelsesperiode.
- Afhængigt af det system/de systemer, der skal opgraderes, kan det muligvis være nødvendigt at gøre et ekstra systemadministrationssystem eller en ekstra ressource tilgængelig.
- Afhængigt af det eller de systemer, der skal opgraderes, kan det muligvis være nødvendigt at give Dell Technologies eller Dell Technologies' autoriserede agenter relevante administrative rettigheder til enheden.
- Kunden er ansvarlig for at have og vedligeholde alle licenskrav til udstyrs- og softwareopdateringer.
- Hvis opdatering af software på et berettiget produkt kan forringe eller påvirke ydeevnen på et andet ikke-berettiget produkt, kan Dell Technologies i samråd med kunden vælge ikke at foretage systemvedligeholdelsesaktiviteten, før situationen er blevet løst.
- Gældende tilslutningsteknologi, f.eks. Dell Technologies SupportAssist og/eller Secure Remote Support skal være installeret med logindsamlingsmuligheder aktiveret for fuldt at aktivere ProSupport Plus til Enterprise-systemvedligeholdelse.
- Installation af nye softwareudgivelser til Dell Technologies konvergerede og hyperkonvergerede infrastruktursystemer, som er bestemt under systemvedligeholdelsen, herunder, men ikke begrænset til, softwareversioner, som findes på gældende kompatibilitetskonfigurationsmatrixer (Dell Technologies Simple Support Matrix eller Release Certification Matrix), kan kræve købet af en separat serviceaftale fra Dell Technologies. Kontakt Dell Technologies for at få flere oplysninger.

SUPPORTSAMARBEJDE

Hvis kunden åbner en serviceanmodning, og Dell Technologies vurderer, at problemet opstår med en berettiget tredjepartsleverandørs produkter, som almindeligvis anvendes sammen med produkter, der er omfattet af en aktuel Dell Technologies-garanti eller -vedligeholdelseskontrakt, vil Dell Technologies bestræbe sig på at levere supportsamarbejde, under hvilket Dell Technologies: (i) fungerer som et enkelt kontaktpunkt, indtil problemerne er isoleret; (ii) kontakter tredjepartsleverandøren; (iii) leverer problemdokumentation; og (iv) fortsætter med at overvåge problemet og indhenter status- og løsningsplaner fra leverandøren (så vidt det er rimeligt muligt).

For at være berettiget til supportsamarbejde skal kunden have de relevante aktive supportaftaler og rettigheder direkte i forhold til den respektive tredjepartsleverandør og Dell Technologies eller en autoriseret Dell Technologies-forhandler. Når problemet er isoleret og rapporteret, har tredjepartsleverandøren det fulde ansvar for at levere al support, teknisk og anden, i forbindelse med løsning af kundens problem. **Dell Technologies KAN IKKE HOLDES ANSVARLIG FOR YDEEVNEN I ANDRE LEVERANDØRERS PRODUKTER ELLER SERVICES.** Du kan finde en liste over supportsamarbejdspartnere på listen over supportsamarbejdspartnere. Bemærk, at de understøttede tredjepartsprodukter til enhver tid kan ændres uden varsel til kunderne.

DELL TECHNOLOGIES-SYSTEMSOFTWARESUPPORT

Dell Technologies-softwaresupport, som medfølger i ProSupport Plus til Enterprise, indeholder support til udvalgte tredjepartsprodukter, herunder udvalgte slutbrugerprogrammer, operativsystemer, hypervisorer og firmware, når sådanne tredjepartsprodukter 1) bruges sammen med og aktuelt er installeret og drives på produkter på det tidspunkt, hvor supporten efterspørges, og 2) produktet er dækket af en eksisterende ProSupport Plus til Enterprise-support og servicevilkår for vedligeholdelse. Dette supportniveau leveres på berettiget ProSupport Plus til Enterprise-udstyr, uanset hvordan den berettigede software blev købt og licenseret, men kunden er ansvarlig for at sikre, at en sådan berettiget software blev købt og licenseret korrekt ifølge udgiveren. Kunden er eneansvarlig for at rette alle problemer med licenser og køb af berettiget software, for at være berettiget til at modtage disse services på et hvilket som helst tidspunkt i løbet af dækningsperioden. Du kan finde en liste over berettiget software på den omfattende liste over softwaresupport. Bemærk, at de understøttede tredjepartsprodukter til enhver tid kan ændres uden varsel til kunderne. Situationer, som udløser kundens spørgsmål, skal kunne genskabes på et enkelt system, der kan være fysisk eller virtuelt. Kunden skal forstå og acceptere, at løsningen af visse problemer, kan betyde, at kundens serviceanmodning muligvis ikke er tilgængelig fra udgiveren af den relevante softwaretitel og kan muligvis kræve support fra udgiveren, herunder installation af yderligere software eller andre ændringer af produkterne. Kunden accepterer, at i sådanne situationer, hvor der ikke er en løsning tilgængelig fra udgiveren af den relevante softwaretitel, vil Dell Technologies' forpligtelse til at levere support til kunden være fuldt opfyldt.

Yderligere vilkår og betingelser for slutbrugere, der har købt deres produkt(er) fra en OEM

En ”OEM” er en genforhandler, der sælger understøttede produkter i egenskab af producent af originalt udstyr, der køber Dell Technologies-produkter og -serviceydelser fra OEM-løsningers (eller dets efterfølger) forretningsgruppe til et OEM-projekt. En OEM vil typisk indlejre eller pakke sådanne Dell Technologies-produkter i eller med OEM-kunders proprietære hardware, software eller anden intellektuel ejendom, så de resulterer i et specialiseret system eller en specialiseret løsning med branche- eller opgavespecifik funktionalitet (et sådant system eller en sådan løsning er en ”OEM-løsning”) og videresælger sådanne OEM-løsninger under sit eget OEM-brand. Med hensyn til OEM'er vil betegnelsen ”understøttede produkter” inkludere Dell Technologies' understøttede produkter, der er leveret uden Dell Technologies-branding (dvs. OEM-kompatibelt system, der ikke er brandet), og ”slutbruger” vil betyde dig eller enhver virksomhed, der køber en OEM-løsning til sine egne slutbrugere og ikke til videresalg, distribution eller underlicensering til andre. Det er OEM-producentens ansvar over for slutbrugeren at foretage fejlfinding på første niveau. OEM-producenten skal gøre en rimelig indsats for at foretage indledende diagnosticering inden Dell Technologies kontaktes. Dette OEM-vedligeholdelsesansvar for levering af den indledende fejlfinding forbliver hos OEM, selvom det er slutbrugeren, der anmoder Dell Technologies om service. Hvis en slutbruger kontakter Dell Technologies med henblik på service uden at kontakte deres OEM, vil Dell Technologies bede slutbrugeren om at kontakte deres OEM for at få leveret et første trin i en fejlfinding, inden de kontakter Dell Technologies.

Dell Technologies ProSupport Plus til Enterprise på ikke-standarddele i brugerdefinerede serverprodukter

Reparationer og ombytninger af ikke-standarddele eller unikke dele (”supportservices til ikke-standardkomponenter”) er en merværdiombytningsservice, der supplerer kundens PowerEdge-produktgaranti, som omfatter standardkomponenter fra Dell Technologies i en standardkonfiguration, og som kræver ombytning grundet defekter i materialer eller som følge af fabrikationsfejl (”garantireparationer”). Dell Technologies-brandet firmware/software til ”ikke-standardkomponenter” er IKKE tilgængelig, og kunden skal bruge hjælpeprogrammer stillet til rådighed af producenten til overvågning og/eller opdatering af komponenten. Kunden vil også arbejde direkte med producenten for at løse eventuelle kvalitetsproblemer relateret til software/firmware, hjælpeprogrammer og hardware. Dell Technologies vil tilbyde ikke-standardsupportservices til ombytning af ikke-standarddele eller unikke dele, som kunden vurderede og garanterede var tilgængelige som angivet ovenfor, og når kunden har foretaget passende arrangementer for at hjælpe Dell Technologies med at afgive en ordre til servicelager for at gøre reparationen nemmere. Hvis kunden har givet en præcis prognose af lagerbehovet, vil Dell Technologies udskifte den del, der viser en defekt i henhold til kundens gældende svartid for garantireparationer og installere udskiftningsdelen i kundens produkt, men kunden anerkender og accepterer, at Dell Technologies ikke er ansvarlig for kunden for at sikre delenes tilgængelighed. Respons samme dag (f.eks. inden for 4 timer) på dele og onsite-respons er muligvis ikke tilgængelig for ombytning af ”ikke-standardkomponenter”, og Dell Technologies vil som standard anvende service næste arbejdsdag i disse tilfælde. Ombytningsdele kan være nye eller restaurerede som tilladt ifølge lokal lovgivning, og opfyldelse af reparationer og ombytninger i forbindelse med supportservices til ikke-standardkomponenter kan kræve, at Dell Technologies anvender en tredjepartsproducents/tredjepartsudgivers garanti og/eller vedligeholdelsesservices, og kunden accepterer at hjælpe Dell Technologies og stille alle materialer til rådighed, som en eventuel tredjepartsproducent eller tredjepartsudgiver beder om, for at gøre udnyttelse af den relevante tredjepartsgaranti og/eller vedligeholdelsesservice nemmere.

Dell Technologies' tekniske test af den resulterende konfiguration i henhold til en separat arbejdserklæring (SOW) efter installation af ikke-standarddele eller unikke dele, software efter kundens ønske er en øjebliksaktivitet, og supportservices til ikke-standardkomponenter er kun tilgængelige på den specifikke konfiguration som defineret af kunden og testet af Dell Technologies. Dell Technologies vil kommunikere den nøjagtige hardwarekonfiguration, der blev testet, herunder firmwareniveauer. Når den tekniske test er fuldført, vil Dell Technologies levere resultaterne via rapporter med angivelse af Bestået/Ikke bestået. Dell Technologies vil gøre en kommercielt rimelig indsats for at understøtte genkendelse og drift af ikke-standardkomponenter på Dell Technologies-produktet, men ændringer af Dell Technologies' standardhjælpeprogrammer (herunder BIOS, IDRAC og SupportAssist) vil ikke blive understøttet. Kunden vil være ansvarlig for at arbejde direkte med producenten for at løse eventuelle problemer med ikke-standardkomponenter, som måtte opstå under tekniske test (herunder kvalitetsproblemer, software, firmware eller hardwarespecifikationer/-begrænsninger). Yderligere tekniske test udført af Dell Technologies, når kunden har modtaget en rapport med angivelsen Bestået, vil kræve en ny arbejdserklæring (SOW) og tilhørende tekniske engangsgebyrer, herunder eventuelle tekniske test, der er anmodet om i forbindelse med en reparation eller ombytning af en komponent i konfigurationen i garantiperioden for kundens udstyr.

Andre oplysninger om din service

Garantiperioden og supportmulighederne (”supportoplysninger”) på dette website gælder (i) kun mellem Dell Technologies og de organisationer, som indkøber de relevante produkter og/eller vedligeholdelse i henhold til en direkte kontrakt med Dell Technologies (”Dell Technologies-kunden”), og (ii) kun for de produkter eller supportmuligheder, der er bestilt af Dell Technologies-kunden på det tidspunkt, hvor Dell Technologies-supportoplysningerne er aktuelle. Dell Technologies kan ændre supportoplysningerne når som helst. Bortset fra ændringer, som skyldes udgiverne og producenterne af tredjepartsprodukter, vil Dell Technologies-kunden blive orienteret om eventuelle ændringer af supportoplysningerne på den måde, der er angivet i den på det tidspunkt gældende produktbestilling og/eller vedligeholdelsesrelaterede aftale mellem Dell Technologies og Dell Technologies-kunden, men enhver sådan ændring skal ikke være gældende for produkter eller supportmuligheder bestilt af Dell Technologies-kunden inden datoen for en sådan ændring.

Dell Technologies er ikke forpligtet til at levere supportservices for udstyr, der befinder sig uden for Dell Technologies-serviceområdet. ”Dell Technologies-serviceområdet” er en placering inden for (i) 160 (et hundrede og tres) kilometers køreafstand af en Dell Technologies-serviceadresse for storage- og databeskyttelsesudstyr og/eller -komponenter og (ii) det samme land som Dell Technologies-serviceadressen, medmindre andet er angivet i din gældende aftale med Dell Technologies, i hvilket tilfælde den gældende aftale har forrang. Medmindre andet i denne servicebeskrivelse eller aftalen er aftalt, er onsite-service til EMEA-kunder tilgængelig op til en afstand på 150 kilometer fra den nærmeste Dell Technologies Logistics-adresse (afhentnings-/afleveringsadresse). Kontakt din salgsrepræsentant for at få yderligere oplysninger om tilgængelighed af onsite-service i EMEA.

Denne service er ikke tilgængelig overalt. Hvis dit produkt ikke er geografisk placeret på det sted, som er anført i Dell Technologies' servicefortegnelse for dit produkt, eller hvis konfigurationsdetaljer er blevet ændret og ikke rapporteret tilbage til Dell Technologies,

så må Dell Technologies først genkvalificere dit understøttede produkt, før det er berettiget til den supportservice, som du købte, og før den gældende svartid for det understøttede produkt kan genindføres. Servicemulighederne, herunder serviceniveauer, åbningstider for teknisk support og onsite-responstider varierer fra område til område og konfiguration, og visse services kan muligvis ikke købes i kundens område, så kontakt salgsrepræsentanten for at få flere oplysninger. Dell Technologies' forpligtelse til at levere services til flyttede produkter er afhængig af forskellige faktorer, herunder uden begrænsninger lokal tilgængelighed af services, ekstra gebyrer og inspektion og recertificering af de flyttede produkter til Dell Technologies' på daværende tidspunkt gældende takster for tid og materialerådgivning. I de tilfælde, hvor servicedele sendes direkte til kunden, skal kunden kunne kvittere for modtagelsen på den placering, hvor produkterne befinder sig, medmindre andet er aftalt mellem Dell Technologies og kunden. Dell Technologies kan ikke holdes ansvarlig for forsinkelser i supporten på grund af, at kunden ikke accepterer/kvitterer for forsendelsen af delene. Storage-systemer til flere komponenter kræver aktive supportaftaler for alle hardware- og softwarekomponenter i systemet for at kunne modtage alle fordelene ved supportaftalen for hele løsningen. Medmindre andet er skriftligt aftalt med kunden, forbeholder Dell Technologies sig ret til at ændre omfanget af supportservices med et skriftligt varsel til kunden på tres (60) dage.

Produkter eller services fra en hvilken som helst Dell Technologies-forhandler reguleres udelukkende af aftalen mellem køber og forhandler. Den pågældende aftale kan indeholde vilkår, som er de samme som supportoplysningerne på dette website. Forhandleren kan aftale med Dell Technologies at udføre garanti- og/eller vedligeholdelsesservices for køberen på vegne af forhandleren. Kunder og forhandlere, der udfører garanti- og/eller vedligeholdelsesservices eller professionelle services, skal være korrekt uddannet og godkendt. Services ved hjælp af ikke opbrugte/ikke-certificerede kunder, forhandlere eller tredjeparter kan resultere i ekstra gebyrer, hvis support fra Dell Technologies er nødvendig i forbindelse med en sådan tredjeparts ydelse af services. Kontakt forhandleren eller den lokale Dell Technologies-salgsrepræsentant for at få yderligere oplysninger om Dell Technologies' udførelse af garanti- og vedligeholdelsesservices på produkter købt fra en forhandler.

KONTAKT OS

Få mere at vide ved at kontakte din lokale salgsrepræsentant eller autoriserede forhandler.

Copyright © 2008-2020 EMC Corporation. Alle rettigheder forbeholdes. EMC og andre varemærker er varemærker, som tilhører EMC Corporation eller gældende datterselskaber af Dell Inc. Andre varemærker kan være ejendom tilhørende de respektive ejere. Udgivet i USA. H16453.4

Ifølge EMC Corporation er oplysningerne i dette dokument nøjagtige på udgivelsesdatoen. Oplysningerne heri kan ændres uden varsel.

Rev. 1. december 2020