

Service beskrivelse

Dell ProSupport for kundeprodukter

Indledning

Dell er glad for at levere Dell ProSupport ("**service(s)**" eller "**supportservices**") i henhold til denne servicebeskrivelse ("**servicebeskrivelse**"). Dit tilbud, ordreformularen eller en anden gensidigt aftalt faktura eller ordrebekræftelse fra Dell (som relevant, "**Ordreformularen**") vil indeholde navnet på serviceydelsen og de tilgængelige servicemuligheder, som du har købt. Kontakt din Dell-salgsrepræsentant for at få yderligere hjælp eller for at anmode om en kopi af din styrende aftale ("**Aftale**"), der gælder for disse services. Hvis du gerne vil have en kopi af din aftale med din Dell EMC-forhandler, bedes du kontakte den pågældende forhandler.

Omfanget af denne service

Dine servicefunktioner omfatter:

- Adgang på en 24x7-basis (inkl. helligdage)¹ til Dell-kundeservice og supportorganisation med henblik på hjælp til fejlfinding af Dell-produkter og udvalgte Dell-brandede OEM-softwareproblemer.
- Onsite-udsendelse af tekniker og/eller levering af reservedele til installationsadressen eller en anden gensidigt aftalt kundeforretningsadresse, der er godkendt af Dell, som angivet i Aftalen (som relevant og i overensstemmelse med det købte serviceniveau) til håndtering af et produktproblem.

Sådan kontakter du Dell, hvis du har brug for service

Online, chat og e-mailsupport: Dell-website, chat- og mailsupport er tilgængelig på www.Support.Dell.com og <https://support.emc.com/> efter relevans.

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 det gældende bilag. Besøg <http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts> og <https://support.emc.com> (efter relevans) for at få en liste over relevante telefonnumre for din adresse.

Prioritetsniveauer

Kvalificerede hændelser vil blive tildelt prioritetsniveauer i henhold til skemaet (skemaerne) nedenfor.

Prioritet	Tilstand	Dells respons	Kundens rolle
1	Kritisk: tab af muligheden for at udføre vigtige forretningsfunktioner, som kræver øjeblikkelig indsats.	Udsendelse af tekniker onsite i nødstilfælde parallelt med øjeblikkelig fejlfinding via telefonen samt hurtig indgriben fra eskaleringsleder.	Levering af relevante personale/ressourcer 24 (fireogtyve) timer i døgnet, 7 (syv) dage om ugen for hjælp til fejlfinding. Seniorledelsen på stedet skal informeres og involveres.
2	Høj: mulighed for at udføre forretningsfunktioner, men ydeevne/egenskaber er forringet eller alvorligt begrænset	Øjeblikkelig telefonisk fejlfinding: indgriben fra eskaleringsleder, hvis det ikke er muligt at foretage en fjerndiagnosticering af problemet senest 90 minutter efter henvendelsen til support. Udsendelse af dele/tekniker efter telefonbaseret fejlfinding og diagnosticering.	Stille et passende antal personale og ressourcer til rådighed til opretholdelse af en løbende kommunikation og arbejdsindsats. Seniorledelsen på stedet informeres og involveres.
3	Middel/lav: minimal eller ingen virksomhedspåvirkning.	Fejlfinding via telefon, dele/tekniker afsendes efter telefonisk fejlfinding og diagnosticering.	Stille en projektkontaktperson til rådighed i forbindelse med hændelsen og reagere på Dells anmodninger inden for 24 (fireogtyve) timer.

¹ Tilgængelighed varierer efter land. Kontakt din salgsrepræsentant for at få yderligere oplysninger.



Onsite-servicemuligheder

Onsite-responsmuligheder varierer afhængigt af den købte servicetype. Hvis du har købt onsite-responsniveau for supportservicen, fremgår det gældende onsite-serviceresponsniveau af fakturaen i henhold til nedenstående skemaer. Forudsat at alle gældende vilkår og betingelser, som er fremsat i denne servicebeskrivelse, er blevet opfyldt, vil Dell udsende en servicetekniker til kundens virksomhedsadresse for en kvalificeret hændelse som krævet i henhold til prioritetsniveauet og det relevante onsite-responsskema nedenfor.

Type af Onsite-respons	Onsite-responstid ²	Begrænsninger/særlige vilkår
4-timers Onsite-respons	Teknikeren ankommer typisk på stedet inden for fire timer efter afslutning af den telefonbaserede fejlfinding.	- Tilgængelig syv (7) dage om ugen, fireogtyve (24) i døgnet – inkl. helligdage. - Tilgængelig på steder, hvor responstiden er fastsat til fire (4) timer. - Tilgængelig for udvalgte modeller af understøttede produkter. 4-timers reservedelslagre lagerfører de, efter Dells vurdering, missionskritiske komponenter til understøttede produkter. Ikke-missionskritiske dele kan sendes med eksprespost. - Udsendelse af teknikker onsite i nødstilfælde parallelt med fejlfinding af problemer ved prioritetsniveau 1.
Onsite-respons næste arbejdsdag	Efter telefonbaseret fejlfinding og diagnosticering kan der som regel afsendes en tekniker med ankomst til stedet næste arbejdsdag.	- Tilgængelig fem (5) dage om ugen, ti (10) timer i døgnet – ekskl. helligdage. - Ved opkald modtaget af Dells ekspertcenter efter kl. 17:00⁴ lokal kundetid (mandag til fredag) og/eller forsendelser sendt af Dell efter dette tidspunkt, går der muligvis en ekstra arbejdsdag, inden serviceteknikeren/forsendelsen ankommer til kundens placering. - Kun tilgængelig for udvalgte modeller af understøttede produkter.
Udenfor det kontinentale USA ("OCONUS") Kunder	Efter telefonbaseret fejlfinding, kan der afsendes reservedele. Ankomsttiderne afhænger af OCONUS-kundelokation og reservedelernes tilgængelighed.	- Gælder kun OCONUS-kunder, som er godkendt af Dell (kun USA). - Kun tilgængelig for udvalgte systemer og steder. Se http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt for flere oplysninger. Kunder inden for det offentlige bør konsultere OCONUS-servicestederne i kundens relevante separate aftale med Dell.

For alle andre servicemuligheder med onsite-respons:

Efter udført fejlfinding og diagnosticering af problemet via fjernforbindelse vurderer en supporttekniker fra Dell, om den kvalificerede hændelse kræver afsendelse af en servicetekniker og/eller dele, eller om problemet kan løses helt via fjernforbindelse.

² Ikke alle responstider er tilgængelige i alle lande og i alle områder. Kontakt din salgsrepræsentant for at få yderligere oplysninger.



Vilkår og betingelser for Dells-services

Denne servicebeskrivelse er indgået mellem dig som kunde (»dig« eller »kunden«) og den Dell-enhed, der fremgår af din faktura for købet af denne service. Denne service leveres underlagt og styret af kundens separat underskrevne hovedserviceaftale med Dell, som specifikt tillader salg af denne service. I mangel af en sådan aftale, afhængigt af kundens geografiske placering, leveres denne serviceydelse i henhold til og reguleret af enten Dell EMC's kommercielle salgsvilkår eller aftalen, som der henvises til i skemaet herunder (som relevant, »aftalen«). Se tabellen på følgende side med webadressen til den aftale, der er gældende for din kundelokation, hvor din aftale findes. Parterne erkender, at de har læst og accepterer sådanne onlinevilkår.

Kundelokation	Vilkår og betingelser, som gælder for dit køb af Dells services	
	Kunder, der køber Dells serviceydelser direkte fra Dell	Kunder, der køber Dells serviceydelser igennem en autoriseret Dell-forhandler
USA	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canada	www.dell.ca/terms (engelsk) www.dell.ca/conditions (fransk-canadisk)	www.dell.ca/terms (engelsk) www.dell.ca/conditions (fransk-canadisk)
Latinamerika og Caribien	Lokalt landespecifikt website for www.dell.com eller www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Lokalt landespecifikt website for www.dell.com eller www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asien-Pacific-Japan	Lokalt landespecifikt website for www.dell.com eller www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Servicebeskrivelser og andre af Dells servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dell, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af den service, som du køber af sælgeren, dine forpligtelser som modtager af servicen og omfang og begrænsninger for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til »kunden« i denne servicebeskrivelse og i alle andre Dell-servicedokumenter i denne sammenhæng forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dell kun skal forstås som en henvisning til Dell som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dell vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevant direkte mellem en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.
Europa, Mellemøsten og Afrika (EMEA)	Lokalt landespecifikt website for www.dell.com eller www.dell.com/servicedescriptions/global .* Desuden kan kunder i Frankrig, Tyskland og Storbritannien vælge den relevante webadresse nedenfor: Frankrig: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Tyskland: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Storbritannien: www.dell.co.uk/terms	Servicebeskrivelser og andre af Dells servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dell, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af den service, som du køber af sælgeren, dine forpligtelser som modtager af servicen og omfang og begrænsninger for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til »kunden« i denne servicebeskrivelse og i alle andre Dell-servicedokumenter i denne sammenhæng forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dell kun skal forstås som en henvisning til Dell som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dell vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevant direkte mellem en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.

* Kunderne kan finde deres lokale website på www.dell.com ved blot at besøge www.dell.com fra en computer med forbindelse til internettet på deres placering eller ved at vælge blandt mulighederne på Dells website »Vælg et område/land« på <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Kunden accepterer, at ved fornyelse, ændring, udvidelse eller fortsat brug af servicen ud over den oprindelige periode vil servicen være underlagt den på det tidspunkt gældende servicebeskrivelse, som kan læses på www.dell.com/servicedescriptions/global.

I det omfang nogle af vilkårene i denne servicebeskrivelse er i konflikt med vilkårene i aftalen, vil vilkårene i denne servicebeskrivelse have forrang, men kun i forhold til den konkrete konflikt, og vil ikke blive læst eller anset som erstatning for eventuelle andre vilkår i aftalen, som ikke specifikt er modsagt af denne servicebeskrivelse.

Når du afgiver din ordre på services, modtager levering af services, bruger services eller den tilhørende software, eller når du klikker på knappen eller feltet »Jeg accepterer« på Dell.com-website i forbindelse med dit køb eller i en Dell-software eller internetgrænseflade, accepterer du, at du er forpligtet af denne servicebeskrivelse og de aftaler, der er inkorporeret med reference heri. Hvis du indgår denne Servicebeskrivelse på vegne af en virksomhed eller anden juridisk person, erklærer du, at du er bemyndiget til at indgå denne Servicebeskrivelse på vegne af den pågældende virksomhed. I dette tilfælde henviser »du« eller »Kunden« til virksomheden. Udover at modtage denne Servicebeskrivelse, kan Kunder i visse lande være nødt til at sende en underskrevet ordreformular.



Yderligere vilkår og betingelser for alle understøttede produkter

Anmodninger om telefonisk support:

Trin et: anmod om hjælp

- Hvis du vil anmode om telefonsupport, skal du kontakte dit regionale Dell ProSupport-supportcenter og tale med en supportanalytiker.
- Foretag opkaldet fra et sted, hvor der er fysisk adgang til det understøttede produkt.
- Oplys servicekoden (som defineret nedenfor) og andre oplysninger, som supportteknikeren anmoder om. Supportteknikeren kontrollerer kundens understøttede produkt, de gældende service- og responsniveauer og eventuelle udløbne services.

Trin to: hjælp til med den telefonbaserede fejlfinding

- Når du bliver bedt om det, skal du oplyse, hvilke fejlmeddelelser der vises, hvornår de vises, og hvilke aktiviteter der blev udført umiddelbart inden fejlmeddelelsen, samt hvilke skridt du allerede har taget for at løse problemet.
- Teknikeren vil gennemføre en række fejlfindingstrin sammen med dig for at hjælpe med at diagnosticere problemet.
- Hvis der kræves en onsite-udsendelse af en servicetekniker, vil teknikeren give yderligere anvisninger.

Dell SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs er et softwareprogram, der, når det er installeret, giver autoriserede administratorer mulighed for centralt at administrere deres Dell-flåde i TechDirect-portalen. SupportAssist overvåger dit system og indsamler oplysninger for at hjælpe med at yde teknisk support. Hvis der registreres et problem, kan de indsamlede oplysninger sendes til Dell, hvilket giver dig en udvidet, personlig og effektiv supportoplevelse.

Når SupportAssist anvendes sammen med ProSupport, tilbyder programmet følgende funktioner og egenskaber:

- Overvågning af systemer for problemer, der påvirker normal drift og ydeevne – herunder indsigt i telemetribaseret brug og ydeevnerapportering.
- Automatisk oprettelse af en anmodning om Dells tekniske support i tilfælde af, at der registreres et problem.
- Automatisk upload af diagnosticeringer og andre data, som giver mulighed for effektiv diagnosticering af problemer.
- Periodisk indsamling af systemets driftsdata, der gør det muligt for Dell at forsyne ProSupport-kunder med proaktive oplysninger om deres system.

Dell SupportAssist-softwaren er ikke designet til at indsamle personoplysninger som f.eks. personlige filer, webbrowserhistorik eller cookies. Hvis der uforsætligt indsamles eller vises persondata under fejlfindingsprocessen, vil de blive behandlet i henhold til Dells fortrolighedspolitik. Besøg www.Dell.com/Privacy for at læse hele Dells fortrolighedspolitik. Da SupportAssist kun kører på bestemte operativsystemer, vil softwaren muligvis ikke være tilgængeligt på alle Dell-systemer.

Hvis du vil vide mere om Dell SupportAssist, herunder konfiguration, implementering og brug samt se den seneste liste over understøttede Dell-produkter, kan du besøge Dell SupportAssists website på: <http://Dell.Com/SupportAssist>.

Supportsamarbejde

Hvis kunden åbner en serviceanmodning, og Dell vurderer, at problemet opstår i forbindelse med en berettiget tredjepartsleverandørs produkter, som almindeligvis anvendes sammen med produkter, der er omfattet af en aktuell Dell-garanti eller -vedligeholdelseskontrakt, vil Dell bestræbe sig på at levere supportsamarbejde, under hvilket Dell: (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 eller en autoriseret Dell-forhandler. Når problemet er isoleret og rapporteret, har tredjepartsleverandøren det fulde ansvar for at levere al support, både teknisk og i andre forbindelser, med henblik på løsning af kundens problem. **DELL KAN IKKE HOLDES ANSVARLIG FOR RESULTATET AF ANDRE LEVERANDØRERS PRODUKTER ELLER SERVICES.** Se aktuell Supportsamarbejdspartnere [her](#) og <https://support.emc.com/docu85596>, efter relevans. Bemærk, at understøttede tredjepartsprodukter kan ændres når som helst uden varsel til kunden.



Omfattende softwaresupport

Dell ProSupport omfatter Dells omfattende softwaresupport for udvalgte Dell OEM-slutbrugerprogrammer, operativsystemer, hypervisors og firmware på understøttede produkter ("**Omfattede softwareprodukter**") via telefon eller ved hjælp af elektronisk overførsel af software og andre oplysninger, eller ved direkte fremsendelse af software og/eller andre oplysninger til kunden. De omfattede softwareprodukter omfatter præinstallerede slutbrugerklientprogrammer såsom Norton AntiVirus™-software, Microsoft® Office-programpakken, Intuit® QuickBooks®-regnskabssoftware, Adobe® Photoshop®-software og Adobe Acrobat®-software. Hjælp til klientens operativsystem og til at komme i gang med programmer i forbindelse med almindelige Dell OEM-slutbrugerprogrammer, f.eks. Norton AntiVirus™-software, Microsoft® Office-programpakken, Intuit® QuickBooks®-regnskabssoftware, Adobe® Photoshop®-software og Adobe Acrobat®-software. Visse OEM-serveroperativsystemer og hypervisorer såsom Microsoft Hyper-V®, VMware ESX® og Citrix XenServer® understøttes ligeledes. Kontakt en teknisk supportanalytiker fra Dell for at få en opdateret liste over omfattede softwareprodukter.

Se de aktuelle omfattende softwaresupportpartnere [her](#). Bemærk, at de understøttede tredjepartsprodukter til enhver tid kan ændres uden varsel til kunderne.

Begrænsninger i Dells omfattende softwaresupport. Dell garanterer ikke, at et bestemt softwarerelateret problem vil blive løst, eller at det omfattede softwareprodukt giver et bestemt resultat. Situationer, der giver anledning til spørgsmål fra kunden, skal kunne reproducere på et enkelt system (dvs. et system med en enkelt central processorenhed i workstationen og andre eksterne enheder). Dell er berettiget til at bestemme, at et softwareproblem er så komplekst, eller at kundens understøttede produkt er af en sådan karakter, at det ikke er muligt at foretage en effektiv analyse af spørgsmålet over telefonen. Kunden forstår og accepterer, at løsningen på visse fejl, der giver anledning til kundens serviceanmodning, muligvis ikke er tilgængelig fra udgiveren af den relevante softwaretitel. Kunden accepterer, at i de situationer, hvor der ikke er tilgængelige løsninger fra udgiveren af den relevante softwaretitel, vil Dells forpligtelse til at levere support til kunden være helt opfyldt.

Ikke-omfattede services

- Hjælp til ydeevne eller administration.
- Aktiviteter såsom installation, afinstallation, flytning, forebyggende vedligeholdelse, undervisning, fjernadministration eller andre aktiviteter eller services, som ikke fremgår specifikt af denne servicebeskrivelse.
- Forsyningsvarer, udskiftning af medier, driftsudstyr, kosmetisk tilbehør eller dele som batterier, kabinetter og dæksler eller tilhørende support.
- Direkte support af tredjepartsprodukter eller supportsamarbejde på versioner, som ikke er omfattet af support fra producenten, leverandøren eller partneren.
- Support til hardware og/eller software, der er forudinstalleret eller efterinstalleret af OEM-producenten, medmindre det er dækket af en separat servicekontrakt fra Dell.
- Fjernelse af spyware/virus.
- Service til sikkerhedskopiering af data.
- Avanceret trådløs installation, netværksinstallation eller fjerninstallation, opsætning, optimering og konfiguration af programmer, der ikke specifikt er nævnt i denne servicebeskrivelse.
- Scripting, programmering, design/implementering af database, webudvikling eller genkompilering af kerner.
- Reparationer af skader eller fejl på understøttede produkter, der udelukkende er kosmetiske og ikke påvirker enhedens funktionalitet.
- Reparationer, der er nødvendige på grund af softwareproblemer eller på grund af ændringer, justeringer eller reparationer udført af andre end Dell, Dells autoriserede forhandler eller serviceudbyder eller af kunder, der anvender CSR-dele (Customer Self Replaceable).



Generelle kundeforpligtelser for alle understøttede produkter, der er købt under en Dell-hovedsalgsaftale

Ret til at tildele adgang. Kunden varetager og garanterer at have indhentet tilladelse for både kunden og Dell til at få adgang til og bruge de understøttede produkter, dataene på dem og alle inkluderede hardware- og softwarekomponenter med det formål at levere disse services. Hvis Kunden ikke allerede er i besiddelse af denne tilladelse, er Kunden forpligtet til, for egen regning, at indhente en sådan tilladelse, inden kunden anmoder Dell om at udføre disse Services.

Onsite-forpligtelser. Hvor det er nødvendigt at udføre services onsite, er kunden forpligtet til at sikre gratis (uden omkostninger for Dell), sikker og tilstrækkelig adgang til kundens faciliteter og de understøttede produkter, herunder tilstrækkelig arbejdsplads, strøm og en lokal telefonlinje. Der skal ligeledes være adgang til en skærm, en mus (eller et pegeredskab) og et tastatur (uden omkostninger for Dell), hvis systemet ikke allerede omfatter disse elementer.

Vedligeholdelse af software og serviceerede versioner. Kunden skal vedligeholde software og understøttede produkter i henhold til de Dell-specificerede minimumsversionsnumre eller konfigurationer. Kunden skal også sørge for installation af afhjælpende reservedele, programrettelser, opdateringer eller efterfølgende versioner, som angives af Dell, for at holde de understøttede produkter berettiget til denne service.

Sikkerhedskopiering og fjernelse af fortrolige data. Kunden skal foretage en sikkerhedskopiering af alle eksisterende data, software og programmer på alle påvirkede systemer forud for og i løbet af leveringen af denne service. Kunden bør udføre regelmæssige sikkerhedskopieringer af de gemte data på alle berørte systemer som en sikkerhedsforanstaltning mod eventuelle fejl, ændringer eller tab af data. Derudover er kunden ansvarlig for at fjerne eventuelle fortrolige, ophavsretlige eller personlige oplysninger og eventuelle udtagelse medier, som f.eks. SIM-kort, cd'er eller pc-kort, uanset om en onsite-tekniker også yder assistance. **DELL PÅTAGER SIG IKKE NOGET ANSVAR FOR:**

- ALLE DINE FORTROLIGE, OPHAVSRETLIGE ELLER PERSONLIGE OPLYSNINGER
- MISTEDE ELLER BESKADIGEDE DATA, PROGRAMMER ELLER SOFTWARE
- BESKADIGEDE ELLER MISTEDE UDTAGELSE MEDIER
- GEBYRER FOR DATA ELLER TALE SOM FØLGE AF, AT IKKE ALLE SIM-KORT ELLER ANDRE UDTAGELSE MEDIER BLEV FJERNET FRA UNDERSTØTTEDE PRODUKTER, DER RETURNERES TIL DELL
- NEDETID FOR ET SYSTEM ELLER NETVÆRK
- OG/ELLER FOR NOGEN HANDLING ELLER UDELADELSE, HERUNDER FORSØMMELIGHED, AF DELL ELLER EN TREDJEPARTS SERVICEUDBYDER.

Dell påtager sig ikke noget ansvar for gendannelse eller geninstallation af programmer eller data. Ved returnering af et understøttet produkt eller del heraf skal kunden kun medsende det understøttede produkt eller den del, der er blevet anmodet om af teknikeren i telefonen.

Tredjepartsgarantier. Disse services kan kræve, at Dell skal have adgang til hardware eller software fra andre producenter end Dell. Visse producenters garantier bortfalder muligvis, hvis Dell eller andre end producenten selv udfører arbejde på hardwaren eller softwaren. Kunden skal sikre, at Dells udførelse af services ikke vil påvirke sådanne garantier, eller hvis den gør, at påvirkningen vil være acceptabel for kunden. Dell fraskriver sig ethvert ansvar for tredjepartsgarantier eller eventuelle virkninger, som disse services kan have på garantierne.

Generelle vilkår og betingelser for alle garantirelaterede, understøttede produkter købt under en Dell-hovedsalgsaftale

Understøttede produkter. Denne service er tilgængelig på understøttede produkter, som omfatter udvalgte skærme fra Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, Gateway Edge, Embedded PCs, Dell Wyse™ og Dell samt dockingstationer, som købes i en standardkonfiguration ("**understøttede produkter**"). Der føjes jævnligt understøttede produkter til listen. Kontakt salgsrepræsentanten for at få den senest opdaterede liste med de services, der er tilgængelige til dine fra Dell og andre udbydere. Alle understøttede produkter mærkes med et serienummer ("**servicekoden**"). Kunden skal købe en separat serviceaftale for hvert understøttet produkt. Sørg for at have servicekoden på det understøttede produkt klar, når du kontakter Dell i forbindelse med denne service.

Begrænset hardwaregaranti. Begrænsninger for hardwaredækningen. Supportrelaterede services kan omfatte muligheder for teknisk support (telefon, internet osv.), servicedele og tilhørende arbejdskraft til reparation eller udskiftning af defekter, som følge af fabrikationsfejl i henhold til og inden for den begrænsede garantiperiode, der gælder for kundens understøttede produkter (en "**kvalificeret hændelse**"). Dells begrænsede hardwaregaranti for USA. Og versionen til canadiske kunder kan læses på <http://www.Dell.com/Warranty> eller findes på dit regionale Dell.com-website uden for USA.* Kunden anerkender, at risikoen for hardwaredefekter kan stige, når kundens understøttede produkt bliver ældre. Et understøttet produkt eller en komponent i et understøttet produkt, som er dækket af en begrænset levetidsgaranti, vil blive serviceret af Dell i henhold til denne servicebeskrivelse i din Dell ProSupport-servicekontrakts løbetid. Når Dell ProSupport-servicekontrakten udløber, vil efterfølgende kvalificerede hændelser for et understøttet produkt eller en understøttet komponent med en begrænset levetidsgaranti blive serviceret i henhold til Dells grundlæggende hardwareservicekontrakt, der kan hentes på www.Dell.com/ServiceContracts/global.Hardwareadkningsbegransninger kan gælde, og servicetilbud kan



være til rådighed for at forlænge disse hardwarebegrænsninger mod et ekstra gebyr. Se www.Dell.com/Warranty eller det regionale Dell.com-webside for at få flere oplysninger om garanti, eller kontakt en teknisk supportanalytiker fra Dell for at få mere at vide.

Dells internationale serviceprogram. Dette program leverer service- og supportmuligheder under rejser med udvalgte Dell-produkter uden for dit eget hjemland i en periode på mindre end seks (6) måneder. Der gælder yderligere vilkår og betingelser. Kontakt Dells tekniske support for at få flere detaljer.

Udskiftning af en hel enhed. Manglende returnering. Ejerskab til servicedel. Hvis Dell vurderer, at en defekt komponent i det understøttede produkt nemt kan afmonteres og tilsluttes igen (hvis det f.eks. drejer sig om et tastatur eller en skærm), eller hvis supportteknikeren vurderer, at hele det understøttede produkt skal udskiftes, forbeholder Dell sig ret til at sende en hel udskiftningsenhed til kunden. Hvis Dell leverer en udskiftningsenhed til kunden, er kunden forpligtet til at overdrage det defekte system eller den defekte komponent til Dell, medmindre kunden har købt servicen »Keep Your Hard Drive« (Behold din harddisk). I det tilfælde kan kunden beholde en eller flere af de respektive harddiske. Alle Dell-servicedele, der fjernes fra det understøttede produkt, og/eller hele enheder, som returneres til Dell, er at betragte som Dells ejendom. Kunden skal betale Dell de aktuelle detailpriser for enhver servicedel eller hel enhed, der fjernes fra det understøttede produkt, og som beholdes af kunden (med undtagelse af harddiske fra understøttede produkter, der er dækket af services »Keep Your Hard Drive« (Behold din harddisk)), hvis kunden har modtaget reservedele fra Dell. Hvis kunden undlader at overdrage det defekte system eller den defekte komponent til Dell som krævet ovenfor, eller hvis den defekte enhed ikke returneres inden for ti (10) dage i overensstemmelse med de skriftlige instrukser, der følger med udskiftningsenheden (hvis udskiftningsenheden ikke blev leveret personligt af en Dell-tekniker), er kunden indforstået med at betale Dell for udskiftningsenheden ved modtagelse af en faktura. Hvis kunden undlader at betale en sådan faktura inden for ti (10) dage efter modtagelsen, er Dell berettiget til at opsigte denne servicebeskrivelse efter meddelelse herom til kunden. Dell anvender, og kunden tillader udtrykkeligt anvendelsen af, nye og renoverede dele fra forskellige producenter til at udføre garantireparationer.

Dele på lager; Dele samme arbejdsdag. Dell har på nuværende tidspunkt et netværk af lagre forskellige steder over hele verden. Visse dele er muligvis ikke tilgængelige på det lager, der ligger tættest på kundens adresse. Hvis en del, der er nødvendig for at reparere det understøttede produkt, ikke er tilgængelig fra en Dell-afdeling i nærheden af kundens placering og skal overføres fra en anden afdeling, bliver den sendt så hurtigt som praktisk muligt og kommerielt rimeligt. 4-timersreservedelslagre lagerfører de, efter Dells vurdering missionskritiske komponenter til understøttede produkter. En Del samme arbejdsdag er en del, som kan forhindre det understøttede produkt i at udføre grundlæggende funktioner. De dele, der vurderes som ikke-kritiske, omfatter, men er ikke begrænset til: software, mediedrev, modemmer, højttalere, lyd kort, zip-drev, skærme, tastaturer og mus. Disse dele kan blive sendt med eksprespost. For at være berettiget til at modtage 4-timersdele skal kunden have købt en deltidsvarende servicekontrakt, der understøtter levering af dele samme arbejdsdag, og det understøttede produkt skal befinde sig inden for det understøttede dækningsområde, som Dell har defineret.

Serviceperiode. Denne servicebeskrivelse begynder på datoen, som er anført på ordreformularen og fortsætter i hele gyldighedsperioden ("gyldighedsperiode"), som angivet på ordreformularen. Antallet af systemer, licenser, installationer, implementeringer, administrerede slutpunkter eller slutbrugere, hvortil Kunden har købt en eller flere Services, rater eller pris og den relevante Gyldighedsperiode for hver Service angivet på Kundens ordreformular efter relevans. Medmindre andet er skriftligt aftalt mellem Dell og kunden, er services, der købes under denne servicebeskrivelse, kun til kundens egen interne brug og må ikke anvendes til videresalg eller i forbindelse med et servicebureau.

Geografiske begrænsninger og flytning. Denne service bliver leveret til de adresser, der er anført på kundens faktura. Denne service er ikke tilgængelig overalt. Hvis dit understøttede produkt ikke er geografisk placeret på det sted, som er anført i Dells servicefortegnelse for dit understøttede produkt, eller hvis konfigurationsdetaljer er blevet ændret og ikke meddelt til Dell, skal Dell først genkvalificere dit understøttede produkt, før det er berettiget til den supportservice, som du købte, og før den gældende responstid 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, kontakt derfor salgsrepræsentanten for at få flere oplysninger. Dells forpligtelse til at levere servicen til flyttede understøttede produkter er afhængig af forskellige faktorer, herunder uden begrænsninger, lokal tilgængelighed af servicen, ekstra gebyrer og inspektion og recertificering af de flyttede understøttede produkter til Dells gældende takster for tid og materialerådgivning. Medmindre andet oplyses i denne servicebeskrivelse eller i aftalen, tilbyder Dell onsite-service til alle kunder i Europa, Mellemøsten og Afrika (EMEA) inden for en afstand af 150 kilometer fra nærmeste Dell Logistics-placering (PUDO-placering (pick-up/drop-off)). Kontakt din salgsrepræsentant for at få yderligere oplysninger om tilgængeligheden af onsite-service i EMEA.

Overdragelse af service. I henhold til de begrænsninger, der fremgår af denne servicebeskrivelse, kan kunden overdrage denne service til en tredjepart, der køber hele kundens understøttede produkt inden udløbet af den daværende gyldighedsperiode. Dette forudsat, at kunden er den oprindelige køber af det understøttede produkt og denne service, eller at kunden købte det understøttede produkt og denne service fra den oprindelige ejer (eller en tidligere overdragelsesmodtager) og overholdte alle overdragelsesprocedurer, der er tilgængelige på www.support.dell.com. Der kan opkræves et overførselsgebyr. Bemærk: Hvis kunden eller den person, som kunden har overdraget sine rettigheder til, flytter det understøttede produkt til en geografisk placering, hvor denne service ikke er tilgængelig (eller ikke er tilgængelig til den samme pris), er kunden eller den person, som kunden har overdraget sine rettigheder til, muligvis ikke dækket, ellers skal kunden muligvis betale et yderligere gebyr for at opretholde de samme kategorier af supportdækning på den nye adresse. Hvis kunden eller den person, til hvem kunden har overdraget sine rettigheder, vælger ikke at betale sådanne ekstra gebyrer, kan kundens service automatisk blive ændret til supportkategorier, der er tilgængelige det nye sted til den aktuelle pris, eller til en lavere pris uden mulighed for refundering.



Yderligere vilkår og betingelser for visse understøttede produkter

Enheder, der ikke kan serviceres på stedet

Servicen "Retur til reparation" efter telefonbaseret fejlfinding. Hvis Dell beslutter, at kundens understøttede produkt, efter diagnosticering og fejlfinding, kræver indsendelsesservice som beskrevet i skemaet herunder. For at være berettiget skal kunden med det samme pakke det understøttede produkt og enten sende det med post eller afsende det med transportør samme dag eller næste mulige dag. Enhver forsinkelse, der skyldes kunden, i forbindelse med pakning og forsendelse af det understøttede produkt, vil resultere i forsinkede responstider. Ved reparation eller udskiftning af det understøttede produkt vil Dell levere det understøttede produkt til transportøren til returforsendelse til kunden. Hvis det konstateres, at årsagen til problemet er, at det er ikke-Dell-funktioner, der er tilføjlet til det understøttede produkt, kan der blive opkrævet et gebyr, og reparations- og returtider kan blive forsinket. Dell forbeholder sig retten til at sende en komplet udskiftning af det understøttede produkt til kunden eller en udskiftning af dele af det understøttede produkt frem for at reparere og returnere det understøttede produkt, der er indsendt til reparation. Kunden er forpligtet til at betale den på det tidspunkt gældende Dell-standardpris for servicedele, der fjernes fra det understøttede produkt og ikke returneres rettidigt til Dell. Manglende rettidig betaling for servicedele, som kunden ikke har returneret rettidigt til Dell, kan resultere i suspension af kundens service under denne aftale i henhold til afsnit 2.D i afsnittet "Yderligere vilkår og betingelser gældende for support og garantirelaterede services", (ovenfor). Hvis kundens understøttede produkt er placeret i et område, der aktuelt ikke er serviceret af en større almindelig transportør eller har en begrænset service af en eller flere større almindelige transportører, vil Dells normale reparationsservice blive forsinket. Servicemulighederne for "Retur til reparation" beskrevet i skemaet herunder, er ikke tilgængelige i alle lande eller områder. Gennemse din bestillingsformular for at få bekræftet de servicemuligheder for "Retur til reparation", du har købt. Kontakt din salgsrepræsentant for at få yderligere oplysninger.

Servicere-sponsniveau	Yderligere muligheder (hvis relevant)	Detaljer
Muligheder for servicen "Retur til reparation"	Indsendelsesservice (MIS)	Indsendelsesservice (MIS) rekvireres ved at ringe til Dells tekniske support som beskrevet ovenfor. Under diagnosticeringen vurderer Dells teknikker, om problemet kræver, at det understøttede produkt sendes til et af Dell udpeget reparationscenter med henblik på at understøtte en kvalificeret hændelse. Den normale behandlingstid inkl. forsendelse til og fra reparationscentret er 10 arbejdsdage fra den dato, hvor kunden sender det understøttede produkt til Dell.
	Indlevering (Carry-In Service – CIS)	Indlevering (Carry-In Service – CIS) er en "indleveringsservice", der rekvireres ved at ringe til Dells tekniske support som beskrevet ovenfor. Under den telefonbaserede fejlfindingsproces vurderer Dells teknikker, om fejlen er en hardwaredefekt: Hvis dette er tilfældet, bliver kunden bedt om at levere det understøttede produkt til et af Dell udpeget reparationscenter eller forsendelsessted (for kundens regning). Åbningstiden er som standard normal arbejdstid fem dage om ugen med undtagelse af helligdage. Reparation af kvalificerede hændelser udføres i henhold til den responstid, der fremgår af kundens ordreformular. Når det understøttede produkt er blevet repareret, kontakter Dell kunden for at arrangere afhentning. Aftaler for reparationsserviceniveauer kan variere efter land og by.
Kun reservedele	Ikke relevant	For kunder med servicen Parts Only (kun reservedele) vil Dell give kunden mulighed for at anmode om reservedele til at understøtte kvalificerede hændelser. Dell kan vælge at levere udskiftning af hele enheder i stedet for udskiftning af individuelle dele. Hvis det er tilfældet, medsender Dell forudbetalt forsendelsesemballage med hver udskiftningsdel, så kunden kan returnere den oprindelige defekte del til Dell. Parts Only-servicen (kun reservedele) omfatter begrænset telefonsupport til at kvalificere den defekte komponent – telefonsupporten omfatter ikke telefonbaseret fejlsøgning eller andre former for fjernassistance.
Advanced Exchange Service (udvidet ombytnings-service)	Ikke relevant	For kunder med Advanced Exchange Service (Udvidet ombytningservice) kan Dell sende et erstatningsprodukt til kundens virksomhedsadresse med henblik på at understøtte en kvalificeret hændelse. I nogle tilfælde og efter Dells skøn kan en servicetekniker også blive sendt af for at udskifte/installere erstatningsproduktet. Ved modtagelse af erstatningsproduktet skal kunden returnere det defekte understøttede produkt til Dell ved at tage det defekte understøttede produkt med til den udpegede returtransportørs adresse inden for tre arbejdsdage. Hvis Dell skønner, at kundens understøttede produkt ikke kan returneres via en transportørs adresse, og kunden skal returnere det understøttede produkt som postforsendelse, vil emballage, forsendelsesinstruktioner og forudbetalt forsendelsesfragtbrev blive afsendt til kundens adresse sammen med erstatningsproduktet. Ved modtagelsen af erstatningsproduktet skal kunden med det samme pakke det understøttede produkt og enten sende det med post, eller med en transportør samme dag eller næste mulige dag. Hvis kunden ikke returnerer det defekte produkt, kan der pålægges et gebyr.
Muligheder for servicen "Retur til reparation"	Partner Led Carry In Service (CIS) (Partner-indleveringsservice) ³	Carry-In-service er en "indleveringsservice", der påbegyndes ved enten at ringe eller indlevere det understøttede produkt til et reparationscenter eller forsendelsessted, der er udpeget af Dell (for kundens regning). Åbningstiden er som standard normal arbejdstid fem dage om ugen med undtagelse af helligdage. Reparation af kvalificerede hændelser udføres i henhold til den responstid, der fremgår af kundens ordreformular. Når det understøttede produkt er blevet repareret, kontakter Dells autoriserede serviceudbydere kunden for at arrangere afhentning. Aftaler for reparationsserviceniveauer kan variere efter land og by. Behandlingstiden er 7-12 arbejdsdage, typisk ti (10) dage.

³ Partnerindleveringsservicen (CIS) udføres af Dells autoriserede serviceudbydere.



Servicere-sponsniveau	Yderligere muligheder (hvis relevant)	Detaljer
	Afhentnings- og afleveringsservice	Afhentnings- og afleveringsservice rekvireres ved at ringe til Dells tekniske support som beskrevet ovenfor. Hvis der er diagnosticeret en kvalificeret hændelse i det understøttede produkt, og problemet ikke kan løses via telefonbaseret fejlfinding med Dells tekniker, bliver det understøttede produkt hentet af en Dell-repræsentant og bragt til et af Dell udpeget reparationscenter. Behandlingstiden er 7-12 arbejdsdage, men som regel ti (10) dage inklusive forsendelse til og fra reparationscenteret. Dette gælder fra den dato, hvor kunden afsender det understøttede produkt til Dell. Denne servicemetode omfatter arbejdstid og reparation eller udskiftning af dele i hovedenheden, herunder skærm, tastatur og mus, hvis disse dele ikke er bestilt separat.
	Afhentnings- og afleveringsservice af partner (CAR) ⁴	Afhentnings- og afleveringsservice rekvireres ved at ringe til Dells autoriserede serviceudbydere. Hvis der er diagnosticeret en kvalificeret hændelse i det understøttede produkt, og problemet ikke kan løses via telefonbaseret fejlfinding, bliver det understøttede produkt afhentet af Dells autoriserede serviceudbydere og bragt til et af Dell udpeget reparationscenter. Åbningstiden er som standard normal arbejdstid fem dage om ugen med undtagelse af helligdage. Reparation af kvalificerede hændelser udføres i henhold til den responstid, der fremgår af kundens ordreformulær. Når det understøttede produkt er blevet repareret, kontakter Dells autoriserede serviceudbydere kunden for at arrangere returnering. Denne servicemetode omfatter arbejdstid og reparation eller udskiftning af dele i hovedenheden, herunder skærm, tastatur og mus, hvis disse dele ikke er bestilt separat. Aftaler for reparations serviceniveauer kan variere efter land og by.
	Vilkår og betingelser for responsmulighed er gældende for alt udstyr, der ikke kan repareres onsite.	Reparation af kvalificerede hændelser udføres i henhold til den responstid, der fremgår af kundens ordreformulær. Det understøttede produkt returneres til kunden, når det er blevet repareret. Forsendelsesprocedurer: Under diagnosticeringen giver Dell-tekniker vejledning om, hvordan produktet returneres til det reparationscenter, der er udpeget af Dell. Det understøttede produkt skal sendes til den adresse, Dells tekniker oplyser, og mærkes tydeligt med "returautorisationsnummeret" (RAM). Returautorisationsnummeret oplyses af Dells tekniker. Kunden skal vedlægge en kort skriftlig beskrivelse af problemet for at fremskynde reparation eller udskiftning. Det produkt, der skal returneres, skal pakkes i den originale emballage. Hvis den originale emballage ikke længere findes, kan Dells tekniker være behjælpelig med at levere en ny emballage. Der kan dog påløbe et gebyr for denne service. Forholdsregler ved forsendelse: Kunden skal ikke medsende vejledninger eller fortrolige, varemærkebeskyttede og personlige oplysninger eller udtagelse medier som disketter, dvd'er, pc-kort osv. Dell kan ikke holdes ansvarlig for tabte eller beskadigede data, ej heller for kundens fortrolige, varemærkebeskyttede eller personlige oplysninger.

Dell ProSupport til Dell Edge Gateway og integrerede computerprodukter

Dell ProSupport, som er tilgængelig for Dell Edge Gateway og integrerede computerprodukter leverer omfattende support til fabriksinstalleret OEM-afbildning af dit operativsystem i henhold til betingelserne for den omfattende softwaresupport, der angives ovenfor. Dell vil ikke levere omfattende softwaresupport til kunde-afbildninger, tredjepartssoftware eller infrastrukturkonfiguration. Dell kan ikke levere fjerndiagnosticering eller fjernfejlfinding uden kundens assistance. **Kunden forventes at levere følgende:**

- Kunden skal have produktet foran sig. Dette gør det muligt for teknisk support at fjerndiagnosticere og udsende dele eller om nødvendigt udsende arbejdskraft.
- Kunden skal sørge for, at produktet er i et sikkert miljø for servicering. Dells onsite-tekniker vil ikke være ansvarlig for montering eller adskillelse af produktet
- Kunden skal sørge for skærm, mus og tastatur til onsite-tekniker, før han kan fejlfinde på produktet onsite
- Kunden skal sørge for strømforsyning til produktet.

Hvad der ER inkluderet i ProSupport til Dell Edge Gateway og integrerede computerprodukter	Hvad der IKKE ER inkluderet i ProSupport til Dell Edge Gateway og integrerede computerprodukter
Omfattende support til fabriksinstalleret OEM-afbildning af operativsystem	Omfattende support til kundeafbildning, tredjepartssoftware eller infrastrukturkonfiguration. Fjerndiagnosticering eller fjernfejlfinding uden assistance fra kunden.
Omfattende support til berettiget hardware	Omfattende support til tilslutningsmuligheder for ikke berettiget hardware eller software.
Supportsamarbejde som beskrevet i listen over supportsamarbejde	Supportsamarbejde for titler, der ikke er på listen over supportsamarbejde

⁴ Afhentnings- og afleveringsservice af partner (CAR) udføres af Dells autoriserede serviceudbydere.



Yderligere vilkår og betingelser, der gælder for slutbrugere, der køber deres understøttede produkt fra en OEM

En "OEM" er en genforhandler, der sælger understøttede produkter i egenskab som en oprindelig udstyrsfabrikant, der køber Dell-produkter og -serviceydelser fra Dells OEM-løsningers (eller dets efterfølger) forretningsgruppe til et OEM-projekt. En OEM vil typisk indlejre eller bundte sådanne Dell-produkter i eller med OEM-kunders proprietære hardware, software eller anden intellektuel ejendom, resulterende i et specialiseret system eller løsning med branche- eller opgavespecifik funktionalitet (sådan system eller løsning er en "OEM-løsning") og videresælger sådanne OEM-løsninger under sit eget OEM-brand. Med hensyn til OEM'er vil betegnelsen »understøttede produkter« omfatte Dells understøttede produkter, der leveres uden Dell-branding (dvs. ikke-brandet OEM-klart system). "Slutbruger" betyder 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 kontaktes. Dette OEM-vedligeholdelsesansvar for levering af den indledende fejlfinding forbliver hos OEM, selvom det er slutbrugeren, der anmoder Dell om service. Hvis en slutbruger kontakter Dell for service uden at kontakte deres OEM, vil Dell bede slutbrugeren om at kontakte deres OEM for at få leveret et første trin i en fejlfinding, inden de kontakter Dell.

