



Servicebeskrivelse

Dell ProSupport for kundesoftware

Introduktion til din serviceaftale

Dell har fornøjelsen af at tilbyde Dell ProSupport for Software ("servicen", "servicerne") til udvalgte softwareprogrammer ("understøttede produkter" som defineret nedenfor) i henhold til denne servicebeskrivelse ("servicebeskrivelsen"). Ud over nedenstående giver denne service også mulighed for teknisk support (via telefon, chat osv.) og kontoadministration inden for den serviceperiode, som gælder dine understøttede produkter.

Serviceaftalens omfang

Dine servicefunktioner indeholder:

- Fjernhjælp til fejlfinding af typiske supportsager for aktive versioner af udvalgte Dell- og tredjepartssoftwaretitler som defineret af listen [ProSupport for softwareunderstøttede programmer](#).
- Telefonadgang 24 (fireogtyve) timer i døgnet, 7 (syv) dage om ugen (inkl. helligdage) til ProSupports softwareteknikere. Tilgængelighed varierer fra land til land. Kunder (som defineret nedenfor) og Dell Channel-partnere kan kontakte deres salgsrepræsentant for at få flere oplysninger.
- Med kundens samtykke vil en Dell-tekniker oprette forbindelse til kundens system via en sikker internetforbindelse for at løse problemet.
- Adgang til online-supportforummer 24 (fireogtyve) timer i døgnet, 7 (syv) dage om ugen.
- Adgang til produktdokumentation.
- Hjælp til servicepakker eller programrettelser.
- Vejledning i best practices for installation og konfiguration af software
- Hjælp med licensnøgleproblemer vedrørende Dells softwaretitler.
- Supportsamarbejde med udvalgte tredjepartsleverandører af hardware/software.

Ikke omfattede services

- Fejlfinding onsite.
- Aktiviteter, som er omfattet af Dells implementerings- eller rådgivningsservices eller andre aktiviteter eller services, der ikke udtrykkeligt er forklaret i denne servicebeskrivelse.
- Fejlfinding på hardware, reparation og/eller udsendelse.
- Support af tredjepartsprodukter eller supportsamarbejde på versioner, som ikke er omfattet af support fra producenten, leverandøren eller partneren.
- Hjælp i forbindelse med kundens telefoniske forespørgsler vil være begrænset til at bekræfte produktfunktioner, der er designet af softwareleverandøren.
- Spyware- eller virusafhjælpning

- Service til datasikkerhedskopiering¹.
- Adgang til programrettelser, opdateringer og nye versioner eller -abonnementer kræver en aktiv serviceaftale. Det er kundens ansvar at besidde en gældende softwarelicens og/eller en abonnementsaftale i forbindelse med kontakt til Dells tekniske support.

Sådan kontakter du Dell, hvis du har brug for service

Online, chat og e-mail-support:

De mest benyttede artikler, chats og e-mailsupportløsninger til selvhjælp vedrørende Dell ProSupport for Software finder du på www.Support.Dell.com. Du skal indtaste dit softwareservicemærke for at kunne få forbindelse til det relevante informations- eller supportteam.

Anmodninger om telefonisk support:

Tilgængelig 24 (fireogtyve) timer alle ugens 7 (syv) dage (inkl. helligdage).

Trin et: Ring til supporten

- Ring fra en placering, hvor du har adgang til den understøttede software, som du har problemer med.
- Kontakt Dell ProSupport for Software for at tale med en softwaretekniker. Regionale supporttelefonnumre finder du på [Dells supportwebsted](#). :
- Oplys servicekoden eller ordrenummeret, som supportteknikeren måtte anmode om. Supportmedarbejderen 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.
- Softwareteknikeren vil gennemføre en række fejlfindingstrin sammen med dig for at hjælpe med at diagnosticere problemet.

Supportsamarbejde

Hvis der opstår problemer med tredjepartssoftware, der ofte bruges sammen med kundens understøttede software, fungerer Dell som fælles kontaktpunkt, indtil problemet/erne er blevet isoleret og eskaleret til producenten af tredjepartsproduktet. Dell kontakter specifikt tredjepartsproducenten og opretter en "problemhændelse" eller "fejlseddel" på vegne af kunden med den nødvendige dokumentation for problemet. I nogle tilfælde kræver leverandøren, at kunden selv opretter fejlsedlen for at give softwareteknikeren mulighed for at hjælpe. I forbindelse med problemløsninger, som involverer en producent, overvåger Dell problemløsningsprocessen og indhenter såvel status som planer for problemløsningen fra producenten, indtil denne løser problemet ved at levere enten en løsning, trin mod en løsning, en midlertidig løsning, konfigurationsændringer eller eskalering af en fejlrapport. På kundens anmodning indleder Dell eskaleringsprocedurer på ledelsesplan i Dells og/eller producentens virksomhed.

For at være berettiget til kollaborativ hjælp skal kunden have de relevante aktive supportaftaler og rettigheder i forhold til den respektive tredjepartsproducent. Når kundens problem er blevet isoleret og rapporteret, leverer tredjepartsproducenten teknisk support og problemløsning. DELL ER IKKE ANSVARLIG FOR YDELSEN AF ANDRE PRODUCENTERS PRODUKTER ELLER SERVICES.

¹ Software til sikkerhedskopiering er begrænset til fejlfinding og reparation af softwarefunktioner, men omfatter ikke datagendannelse.

Begrænsninger i support for tredjepartssoftware

Dell garanterer ikke, at et bestemt problem med tredjepartssoftwaren vil blive løst, eller at det omfattede softwareprodukt giver et bestemt resultat. Situationer, der forårsager kundens spørgsmål, skal være reproducerbare. Dell er berettiget til at konkludere, 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.

Prioritetsniveauer

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

Prioritet	Tilstand	Dells respons	Kundens rolle
1	Kritisk påvirkning af forretningen: Kundens produktions anvendelse af produktet er så alvorligt påvirket, at kunden ikke med rimelighed kan fortsætte produktionen – kræver øjeblikkelig respons.	Telefonisk fejlfinding; med hurtig indgriben fra den eskalationsansvarlige.	Levering af relevante teknikere/ressourcer 24 (fireogtyve) timer i døgnet, 7 (syv) dage om ugen for hjælp til fejlfinding. Ledelsen på stedet skal informeres og involveres.
2	Væsentlig påvirkning af forretningen: Vigtige produktfunktioner er utilgængelige, og der er ingen acceptable alternative løsninger; softwaren kan være operativ, men er væsentlig reduceret; 24 (fireogtyve) timer om dagen, 7 (syv) dage om ugen. Kundens ressourcer er ikke til rådighed for hjælp til Dell ved deres respons.	Telefonisk fejlfinding; indgriben fra den eskalationsansvarlige, hvis det ikke er muligt at foretage en fjerndiagnosticering af problemet senest 90 minutter efter henvendelsen til support.	Stille et passende antal medarbejdere og ressourcer til rådighed til opretholdelse af en løbende kommunikation og arbejdsindsats. Ledelsen på stedet informeres og involveres.
3	Minimal påvirkning af forretningen: Produktfunktioner er utilgængelige, men der eksisterer en alternativ løsning, og størstedelen af softwarefunktionerne er stadig brugbare.	Telefonisk fejlfinding	Stille en projektkontaktperson til rådighed i forbindelse med hændelsen og reagere på Dells anmodninger inden for 24 (fireogtyve) timer.

Kundens generelle ansvarsområder

Ret til at tildele adgang. Kundens repræsentanter garanterer at have indhentet tilladelse fra både kunde og Dell til at få adgang til samt at bruge de understøttede produkter, dataene i dem og alle hardware- og softwarekomponenter med det formål at levere disse services. Hvis kunden ikke allerede har tilladelsen, er det kundens ansvar at indhente den for kundens regning, inden kunden beder Dell om at udføre disse services.

Samarbejde med supportteknikeren over telefonen og onsite-teknikeren. Kunden vil samarbejde med og følge de anvisninger, som Dells supportmedarbejder måtte komme med over telefonen, eller som Dells onsite-teknikere måtte komme med. Erfaring viser, at det er muligt at løse de fleste systemproblemer og fejl over telefonen igennem tæt samarbejde mellem brugeren og supportteknikeren.

Vedligeholdelse af software og serviceudgivelser. Kunden skal vedligeholde software og understøttede produkter i henhold til de Dell- eller forhandlerspecificerede minimum-versionsnumre eller konfigurationer. Kunden skal også sørge

for installation af afhjælpende programrettelser, softwareopdateringer eller efterfølgende versioner, som angives af Dell eller forhandleren, 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 tage regelmæssige sikkerhedskopier 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 flytbare medier, som f.eks. sim-kort, cd'er eller pc-kort, uanset om en onsite-tekniker også yder assistance. DELL HAR IKKE NOGET ANSVAR FOR:

- NOGEN AF DINE FORTROLIGE, OPHAVSRETlige ELLER PERSONLIGE OPLYSNINGER.
- MISTEDE ELLER BESKADIGEDE DATA, PROGRAMMER ELLER SOFTWARE.
- BESKADIGEDE ELLER MISTEDE FLYTBARE MEDIER.
- GEBYRER FOR DATA ELLER TALE SOM FØLGE AF, AT IKKE ALLE SIM-KORT ELLER ANDRE FLYTBARE 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 er ikke ansvarlig for gendannelse eller geninstallation af programmer eller data.

Tredjepartsgarantier. Disse services kan indebære, 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 de gør, at påvirkningen vil være acceptabel for kunden. Dell fraskriver sig ethvert ansvar for tredjepartsgarantier eller eventuelle virkninger, som servicerne kan have på disse garantier.

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, afhængig af partnerens geografiske placering, leveres denne service i henhold til og styret af enten Dells kommercielle salgsvilkår eller aftalen, som der henvises til i tabellen herunder ("aftalen" som relevant). Se nedenstående skema med webadressen til aftalen, der er gældende for din adresse, hvor din aftale findes. Parterne anerkender, at de har læst og accepterer at være bundet af sådanne online-vilkår.

Kundens adresse	Vilkår og betingelser, som gælder for dit køb af Dells services	
	Kunder, der køber Dell-services direkte fra Dell	Kunder, der køber Dell-services 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 Lande	Lokalt www.Dell.com landespecifikt websted eller www.Dell.com/servicedescriptions/global .*	Lokalt www.Dell.com landespecifikt websted eller www.Dell.com/servicedescriptions/global .*
Asien og Stillehavsområdet Japan	Lokalt www.Dell.com landespecifikt websted 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 www.Dell.com landespecifikt websted 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 besøge deres lokale www.Dell.com -websted ved blot at besøge www.Dell.com fra en computer med forbindelse til internettet på deres sted eller ved at vælge blandt mulighederne på Dell EMC's "Vælg en region/et land"-websted, der kan findes på <http://www.Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Kunden accepterer desuden, at ved fornyelse, modificering, udvidelse eller fortsat udnyttelse af denne service ud over den oprindelige periode, vil ydelsen blive underlagt den på det tidspunkt gældende servicebeskrivelse, som kan gennemses 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 anses som erstatning for eventuelle andre vilkår i aftalen, som ikke specifikt er modsagt af denne servicebeskrivelse.

Når du afgiver din ordre på servicerne, modtager servicerne, udnytter servicerne eller den tilhørende software, eller når du klikker på knappen eller feltet "Jeg accepterer" på Dell.com-webstedet i forbindelse med dit køb eller i en Dell-software eller internetgrænseflade, accepterer du som kunde, at du er forpligtet af denne servicebeskrivelse og de aftaler, der er inkorporeret med reference heri. Hvis du indgår denne serviceaftale på vegne af en virksomhed eller anden juridisk person, erklærer du, at du er bemyndiget til at indgå denne serviceaftale på vegne af den pågældende virksomhed. I dette tilfælde henviser "du" eller "kunden" til virksomheden. Ud over at modtage denne servicebeskrivelse kan kunder i visse lande være nødt til at udstede en underskrevet ordreformular.

Yderligere vilkår og betingelser gældende for support og garantirelaterede services

Understøttede produkter.

Denne service er tilgængelig for understøttede produkter, der inkluderer udvalgte softwareprodukter, der er købt i en standardkonfiguration ("**understøttede produkter**"). Der tilføjes jævnligt understøttede produkter til listen. Kontakt salgsrepræsentanten for at få den senest opdaterede liste med de services, der er tilgængelige til dine produkter fra Dell og andre producenter. Alle understøttede produkter mærkes med et serienummer ("**servicemærket**"). Kunden skal købe en separat serviceaftale for hvert understøttet produkt. Sørg for at have servicemærket 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.) til reparation eller udskiftning af defekter, som følge af fabrikationsfejl i henhold til og inden for den begrænsede ansvarsperiode, der gælder for kundens understøttede produkter (en "**kvalificeret hændelse**"). Dells begrænsede hardwaregaranti for amerikanske og canadiske kunder kan ses på <http://www.Dell.com/Warranty> eller uden for USA på dit regionale Dell.com-websted. Kunden accepterer, at risikoen for hardwarefejl kan øges i takt med alderen på kundens understøttede produkt. Der kan gælde andre begrænsninger for hardwaredækningen, og det er måske muligt at tilkøbe en udvidelse af hardwaredækningen mod et yderligere gebyr. Se www.Dell.com/Warranty eller det regionale Dell.com-websted for at få flere oplysninger om garantien, eller kontakt en supporttekniker fra Dell for at få mere at vide.

Serviceperiode.

Denne servicebeskrivelse begynder på datoen anført på ordreformularen og fortsætter over gyldighedsperioden ("gyldighedsperioden") angivet på ordreformularen. Som relevant er antallet af systemer, licenser, installationer, implementeringer, administrerede slutpunkter eller slutbrugere, hvortil kunden har købt en eller flere services, rater eller pris og den relevante serviceperiode for hver service angivet på kundens ordreformular. Medmindre andet er skriftligt aftalt mellem Dell og kunden, er services, der købes under denne servicebeskrivelse, kun til kundens eget interne brug og må ikke anvendes til videresalg eller i forbindelse med et servicebureau.

Andre vigtige oplysninger

- A. Kommercielt rimelige begrænsninger for servicens omfang.** Dell kan nægte at levere en service, hvis Dell anser det for sandsynligt, at den skaber en urimelig risiko for Dell eller Dells serviceudbydere, eller ligger uden for servicens omfang. Dell er ikke ansvarlig for nogen fejl eller forsinkelse i en ydelse som følge af omstændigheder, der ligger udenfor Dells kontrol, herunder kundens manglende overholdelse af sine forpligtelser i henhold til denne servicebeskrivelse. Servicen gælder kun for de brugere, som det understøttede produkt var beregnet til.
- B. Valgfri services.** Valgfri services (omfatter lokal support, installation, rådgivning, administreret og professionel support eller træningsservices) kan være tilgængelige for køb fra Dell og vil variere, efter hvor kunden befinder sig. Valgfri services kræver muligvis en separat aftale med Dell. Hvis der ikke findes en sådan aftale, leveres valgfri services i henhold til denne servicebeskrivelse.
- C. Overdragelse.** Dell kan overdrage denne service og/eller servicebeskrivelse til kvalificerede tredjepartsserviceudbydere.

D. Annullering. Dell kan annullere denne service når som helst i løbet af gyldighedsperioden af følgende grunde:

- Kunden betaler ikke den fulde pris for denne service, som nærmere angivet i faktureringsvilkårene.
- Kunden er grov, truende eller nægter at samarbejde med den assisterende tekniker.
- Kunden overholder ikke de vilkår og betingelser, der er beskrevet i denne servicebeskrivelse.

E. Annullering. Hvis Dell annullerer denne service, sender Dell en skriftlig meddelelse om annulleringen til den adresse, der er angivet på kundens faktura. Varslet vil omfatte annulleringens årsag og ikrafttrædelsesdato, der ikke vil være tidligere end 10 (ti) dage fra den dato, hvor Dell sender varslet om annullering til kunden, medmindre lokale love kræver andre forholdsregler ved annullering, der ikke kan fraviges efter aftale. Hvis Dell annullerer denne service i henhold til dette afsnit, er kunden ikke berettiget til at få refunderet gebyrer, der er indbetalt eller forfaldne hos Dell.

F. Geografiske begrænsninger og flytning. Denne service bliver leveret til adresserne, 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, så 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 og åbningstider for teknisk support, 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. 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.

G. 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. Det forudsættes, 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 har overholdt alle overdragelsesprocedurer, der er tilgængelige på www.support.Dell.com. Der kan opkræves et overdragelsesgebyr. 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, eller kunden skal 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.

© 2019 Dell Inc. Alle rettigheder forbeholdes. Varemærker og handelsnavne kan i dette dokument være brugt til at henvise til enten de enheder, der ejer varemærkerne og navnene, eller til deres produkter. Dells vilkår og betingelser for salg er gældende og kan findes ved hjælp af skemaet på den følgende side. Et trykt eksemplar af Dells vilkår og betingelser er også tilgængeligt efter anmodning.