

Onsite Diagnosis Service

Indledning

Dell Technologies¹ er glad for at levere Onsite Diagnosis (**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 navnet/navnene på produkterne², de tilgængelige services og eventuelle relaterede mulighed(er). Disse supplerende services sælges som en tilføjelse til en eksisterende ProSupport Suite-service eller Post Standard Support-service. Kontakt din Dell Technologies-salgrepræsentant 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 -betingelser³ 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:

- Onsite-fejlfinding på det understøttede produkt udført af en servicetekniker på kundens forretningsadresse (adressen fremgår af kundens faktura eller kundens gældende, separat underskrevne aftale med Dell).
- Onsite-support med udskiftning af dele (om nødvendigt) i henhold til den gældende begrænsede hardwaregaranti for det understøttede produkt og den supportaftale om serviceniveau, der er købt separat (efter gennemførelse af onsite-fejlfinding).
- Firmware- og driveropdatering (om nødvendigt) med henblik på at bringe det understøttede produkt i en funktionsdygtig stand (kunden forpligter sig til at give passende sikkerhedsadgang, så servicen kan leveres). For software, Dell Technologies klassificerer som software, der ikke er til operativsystemets miljø for udstyret, skal kunden pålægge fjernsupport at udføre fejlfinding, medmindre andet skønnes nødvendigt af Dell Technologies.

Gennemse nedenstående tabel for flere oplysninger.

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

Online-, chat- og mailsupport: Du kan få support via Dell Technologies' website, chat og e-mail for udvalgte produkter på <https://www.dell.com/support>.

Anmodninger via 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.

¹ "Dell Technologies", som anvendt i dette dokument, betyder den relevante Dell-salgsenhed ("Dell") angivet på din Dell-ordreformular og den relevante Dell Technologies-salgsenhed ("Dell Technologies") angivet på din Dell Technologies-ordreformular. Brugen af "Dell Technologies" i dette dokument angiver ikke en ændring af det juridiske navn på den Dell- eller Dell Technologies-enhed, som du har gjort forretninger 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 udvalgte Latitude-, OptiPlex- og Precision-produkter på ordreformularen for de ProSupport Suite- eller de Post Standard Support-services, der er tilknyttet et sådant produkt, og "Tredjepartsprodukter" er defineret i aftalen, eller, hvis en sådan aftale ikke eksisterer, i [kommercielle Dell Technologies-salgsvilkår](#), eller dine lokale Dell Technologies-salgsvilkår. "Du" og "Kunden" henviser til de enheder, som er navngivet i indkøberen af disse services 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.

Følgende diagram viser de servicefunktioner i Onsite Diagnosis, som leveres i henhold til Dell Technologies' standardgaranti- og/eller vedligeholdelsesvilkår. Onsite Diagnosis er tilgængelig for at yde support til og vedligeholde Dell- og Dell Technologies-udstyr, der er berettiget til servicen i løbet af den gældende garantiperiode eller efterfølgende vedligeholdelsesperiode.

SERVICEFUNKTION	BESKRIVELSE	ONSITE-DIAGNOSTICERING – OPLYSNINGER OM DÆKNING
GLOBAL TEKNISK SUPPORT	Kunden kan kontakte Dell Technologies pr. telefon inden for lokale åbningstider eller webgrænseflade på 24x7-basis for at rapportere et udstyrsproblem.	Inkluderet. Når det er kontrolleret, at du er berettiget til servicen, og når du bliver bedt om det, skal du oplyse, hvilke fejlmeldinger der vises, hvornår de vises, og hvilke aktiviteter der blev udført umiddelbart inden fejlmeldingen, samt hvilke skridt du allerede har taget for at løse problemet.
ONSITE-RESPONS	Dell Technologies sender autoriserede medarbejdere til installationsadressen for at udføre fejlfinding efter den indledende kundekontakt i Dell Technologies. Efter ankomsten til kundens adresse udfører teknikeren fejlfinding af problemet. Hvis løsningen af problemet kræver yderligere diagnosticering eller reservedele, kan teknikeren kontakte Dell Technologies på kundens vegne med henblik på assistance.	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: 1) fire timers servicesvartid samme arbejdsdag, eller 2) en servicesvartid næste lokale arbejdsdag inden for normale åbningstider. Teknikeren kontakter kunden inden ankomsten onsite for at bekræfte serviceanmodningen samt planlægge og få bekræftet eventuelle detaljer, som er nødvendige for at udføre servicen. I tilfælde af, at forbindelsen til kundens systemlogindsamling for et understøttet produkt er blevet afbrudt eller ikke er blevet oprettet, vil kunden være ansvarlig for at levere i) en USB-nøgle med tilstrækkelig storageplads til at downloade logfilerne, eller ii) et serielt kabel, der kan overføre logfilerne til en anden enhed.
LEVERING AF RESERVEDELE	Dell Technologies leverer reservedele, hvis det skønnes nødvendigt af Dell Technologies i henhold til den relevante ProSupport- eller Post Standard Support-servicekontrakt. Modtagelse af reservedele uden ekstragebyr forudsætter, at der foreligger en gyldig onsite-servicekontrakt for det understøttede produkt.	Udskiftning af dele er ikke en del af onsite-servicen og er underlagt onsite-servicekontrakten for produktet/produkterne, som købes separat, f.eks. næste arbejdsdag, fire (4) timers svartid. Hvis det fastslås under den første proces til onsite-fejlfinding, at der kræves en reservedel for at gennemføre servicen, bestiller onsite-teknikeren en reservedel og aftaler endnu et serviceopkald. En onsite-tekniker vender tilbage til kundens adresse for at udskifte den afsendte reservedel inden for svartiden i henhold til ProSupport-onsite- eller Post Standard Support-servicekontrakten for produktet/produkterne, som købes separat.

Dell overvåger og registrerer konstant fejlrate for komponenter, og Dell forbeholder sig ret til af afslå servicering, hvis Dell med rimelighed formoder, at kunden overdriver brugen af Onsite Diagnosis Service (f.eks. hvis kundens anmodninger om onsite-diagnosticeringsservice overskrider standardfejlraten for gældende komponenter og systemer). Hvis Dell vurderer, at kunden misbruger servicen, forbeholder Dell sig retten til at annullere servicen i henhold til betingelserne for annullering nedenfor.

Udelukkelser

For at undgå tvivl er følgende aktiviteter ikke omfattet af denne servicebeskrivelse:

- Afindstallation, genindstallation eller konfiguration af produkter, software eller applikationer, medmindre det udtrykkeligt fremgår af denne servicebeskrivelse.
- Fjernelse af afindstallerede produkter fra kundens lokaler.
- Server-/storage-/netværkssoftware er ikke klassificeret som software til operativsystemets miljø for udstyret med henblik på anden fejlfinding end returnering af produktet i fungerende tilstand (f.eks. rådgivning, finindstilling af ydeevne, konfiguration, scripting eller benchmarking).
- Fejlfinding af software.
- Tilpasning af kundens server- eller storageenhed med undtagelse af det, som udtrykkeligt fremgår af denne servicebeskrivelse.
- Enhver form for gendannelse eller overførsel af data eller programmer.
- GarantSERVICE eller support i forbindelse med ikke-Dell-systemer, -software eller -komponenter.
- Installation af netværksprinter eller oprettelse af forbindelse til filshare via netværket.
- Enhver form for konfiguration af server, storage, netværk eller router.
- Netværkstjenester, herunder tilføjelse af et system til et netværk (undtagen et Ethernet-LAN).
- Udskiftning af dele. (Udskiftning af dele sker i henhold til onsite-servicekontrakten for produktet/produkterne, som købes separat – f.eks. næste arbejdsdag, fire (4) timers svartid).
- Enhver aktivitet, som ikke fremgår specifikt af denne servicebeskrivelse.

Denne servicebeskrivelse giver ikke kunden nogen garantier i tillæg til garantierne under hovedserviceaftalens eller en anden aftales betingelser, som relevant.

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 Services-området. "Dell Technologies Services-området" er en lokalitet inden for (i) 160 (et hundrede og tres) kilometers køreafstand af en Dell Technologies Services-adresse for storage- og databeskyttelsesudstyr og/eller -komponenter og (ii) det samme land som Dell Technologies Services-adresse, medmindre andet er angivet i din gældende aftale med Dell Technologies, i hvilket tilfælde den gældende aftale har forrang. Med mindre 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 (PUDO eller 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-svartider 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.



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 de respektive ejeres ejendom. Udgivet i USA. H4272.9

Ifølge Dell EMC Corporation er oplysningerne i dette dokument nøjagtige på udgivelsesdatoen. Oplysningerne heri kan ændres uden varsel. Rev. 28. januar 2020