

ProSupport Plus for Infrastructure

Indledning

Det glæder Dell Technologies¹ at kunne levere ProSupport Plus for Infrastructure ("**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 produkterne², 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 gældende aftale ("**aftalen**"), der gælder 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:

- Direkte telefonadgang fireogtyve (24) timer i døgnet, syv (7) dage om ugen (inkl. helligdage)³ til Dell Technologies' globale ekspertcenter, hvor erfarne ProSupport Engineers yder kvalificeret hjælp til fejlfinding af hardware- og softwareproblemer.
- Onsite afsendelse af specialiseret Dell Technologies felttekniker og/eller levering af udskiftningsdele til installationsstedet eller en anden kundeforretningsplacering, der er godkendt af Dell Technologies, som angivet i aftalen til håndtering af et produktproblem.
- Adgang til en ekstern SAM (Service Account Manager).
- Reservedele, når det anses for nødvendigt for at løse eller forhindre et problem
- ProSupport AIOps platforms inkluderer CloudIQ, TechDirect og MyService 360, som er aktiveret via software med tilslutningsmuligheder såsom gateway til sikker forbindelse, og giver fordele, der ikke er begrænset til følgende:
 - Proaktiv problemregistrering og automatisk sagsoprettelse
 - Forudsigende registrering af hardwarefejl
 - Selvbetjent sagsoprettelse
 - Selvbetjent delforsendelse
 - Dell Security-rådgivere
 - CloudIQ cybersikkerhedsvurdering

Gennemse nedenstående tabel for flere oplysninger.

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

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

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

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, som 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 [Dells Technologies' forretningsmæssige salgsvilkår](#) eller dine lokale Dell Technologies-salgsvilkår, alt efter hvad der er relevant. "Du" og "kunden" henviser til den enhed, som er angivet som køberen af disse services, som nævnt i aftalen.

³ Tilgængelighed varierer fra land til land. Kontakt din salgsrepræsentant for at få yderligere oplysninger.

Følgende diagram angiver de servicefunktioner i ProSupport Plus for Infrastructure, som leveres i henhold til Dell Technologies' garanti og/eller vedligeholdelsesvilkår. ProSupport Plus for Infrastructure er tilgængelig for 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 for Infrastructure i den gældende garantiperiode; eller
 - berettigelse til opgradering til ProSupport Plus for Infrastructure i den gældende garantiperiode; eller
 - berettigelse til ProSupport Plus for Infrastructure 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 for Infrastructure i en vedligeholdelsesperiode.

SERVICEFUNKTION	BESKRIVELSE	PROSUPPORT PLUS – OPLYSNINGER OM DÆKNINGEN
GLOBAL TEKNISK SUPPORT	Kunden kan kontakte Dell Technologies pr. telefon eller webgrænseflade på en 24x7-basis for at rapportere et udstyrs- eller softwareproblem. Telefonkontakter vil blive dirigeret til en ekstern teknisk supportkontakt for at hjælpe med deres problem. Automatisk sagsoprettelse er tilgængelig, når AIOps platforms er blevet konfigureret via gateway til sikker forbindelse (SCG).	Inkluderet. <ul style="list-style-type: none"> Ved problemer af alvorlighedsgrad 1 modtager kunderne eskalerings-administrering og kritiske "CritSit"-procedurer med Incident Manager-dækning.
ONSITE-RESPONS	Dell Technologies sender autoriseret personale til installationsstedet for at arbejde på problemet, når Dell Technologies har fundet problemet og anser onsite-respons for at være nødvendig.	Kun inkluderet for udstyr. <p>Målsætningen med indledende onsitesvar er en fire-timers servicerespons, når Dell Technologies vurderer, at onsitesvar er nødvendig.</p> <p><u>Onsite-respons</u></p> <p>En tekniker ankommer typisk onsite inden for fire timer efter afslutning af den telefonbaserede fejlfinding og isolering af problemet.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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-væsentlige dele kan sendes med levering natten over. <p>Onsite-respons gælder ikke for software, men kan købes separat.</p>
MISSIONSKRITISK SUPPORT	For Prioritet 1-problemer udfører Dell Technologies den inkluderede dækning, som det skønnes nødvendigt af Dell Technologies.	Kun inkluderet for udstyr. <ul style="list-style-type: none"> Procedurer til kritiske situationer – Prioritetsniveau 1-problemer er berettigede til hurtig eskalation/løsningsmanager og "CritSit"-hændelsesdækning. Hurtig udsendelse: udsendelse af cheftekniker parallelt med telefonbaseret fejlfinding. Den relevante tekniker og tilgængeligheden bestemmes af Dell. On-demand onsite-diagnose fra Dell, når kundens medarbejdere ikke er tilgængelige eller ikke med rimelighed kan udføre fejlfinding onsite. Kun for udstyr, der er tilsluttet gateway til sikker forbindelse. Kundeanmodning skal initieres via en telefonisk supportanmodning. Prioriteret produktion i tilfælde af en kritisk situation forårsaget af naturkatastrofer. I mange tilfælde omfatter dette fremskyndet produktion af et nyt Dell Technologies-system.
6-TIMERS TILKALD TIL REPARATION 7X24: 4-TIMERS RESPONS PÅ STEDET MED 6-TIMERS HARDWARE-REPARATIONSSERVICE	Teknikeren ankommer onsite senest 4 timer efter den telefonbaserede fejlfinding er gennemført og har ofte repareret hardwaren senest 6 timer efter udsendelsen.	<ul style="list-style-type: none"> Tilgængelig 7 (syv) dage om ugen, 24 (fireogtyve) timer i døgnet – inkl. helligdage. For Prioritet 1-hændelser vil Dell Technologies gøre en forretningsmæssigt rimelig indsats for at returnere hardwaren til driftsforhold inden for 6 timer efter udsendelse 4-timers reparation og 6-timers reparation fra udsendelse. Gælder kun for dækkede produktfejl eller reparationer relateret til understøttede produkter. Softwaresupport er ikke dækket. Tilgængelig for kunder inden for en afstand på 50 miles eller 80 kilometer fra Dell Technologies-udpeget support-HUB. Kunden skal have en aktiveret og vedligeholdt samt understøttet version af Secure Connect Gateway-software.

SERVICEFUNKTION	BESKRIVELSE	PROSUPPORT PLUS – OPLYSNINGER OM DÆKNINGEN
PROSUPPORT AIOPS-PLATFORME	AIOps er kunstig intelligens (AI) til IT-drift. Det refererer til den strategiske brug af kunstig intelligens (AI) samt teknologierne maskinlæring (ML) og maskintankegang (MR), der forenkler og strømliner processer og optimerer brugen af kundens IT-ressourcer.	<p>Inkluderet.</p> <p>ProSupport AIOps-platforme inkluderer CloudIQ, TechDirect og MyService 360, som alle er aktiveret via Dell Technologies' sikre gateway til sikker forbindelse og giver fordele, der ikke er begrænset til følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proaktiv problemregistrering og sagsoprettelse • Forudsigende registrering af hardwarefejl • Selvbetjent sagsoprettelse • Selvbetjent delforsendelse • Dell Security-rådgivere • CloudIQ cybersikkerhedsvurdering <p>CloudIQ (CIQ) er et cloudbaseret AIOps-program, der leverer enkel og proaktiv overvågning og fejlfinding af din Dell IT-infrastruktur. Den udnytter maskinlæring til proaktivt at overvåge og måle den generelle sundhedstilstand for servere, storage, konvergerede, hyperkonvergerede, databeskyttelse og netværksenheder gennem intelligente, omfattende og prognosebaserede analyser. Prognosebaserede analyser for komponenters kapacitet og ydeevne, f.eks. solid state-drev og hukommelse, aktiveres ved hjælp af CIQ. CloudIQ er tilgængelig uden ekstra omkostninger for produkter med en gyldig ProSupport-kontrakt (eller højere). CloudIQ hostes på Dell Technologies private cloud, hvilket giver hver kunde en uafhængig, sikker portal og sikrer, at kunderne kun kan se deres eget miljø.</p> <p>MyService360 leverer 360 graders datavisualiseringer og -analyser på tværs af dit datacenter og en komplet servicehistorik for Dell Technologies-produkter.</p> <p>Nøglefordelene omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proaktiv visning af kritiske hændelser og risici i realtid • Klare, prækriptive anbefalinger til forenklet handling og planlægning • Historiske tendenser og dataanalyser • Administrer servicetilstand for databeskyttelse, storage og konvergerede systemer <p>TechDirect giver kunden mulighed for selv at afsende dele.</p> <p>Secure Connect Gateway (SCG) er en overvågningsteknologi til virksomheder, der leveres som en enhed og et selvstændigt program. Den overvåger dine enheder og registrerer proaktivt hardwareproblemer, der måtte opstå. Afhængigt af din servicekontrakt automatiserer den også oprettelsen af supportanmodninger for problemer, der registreres på de overvågede enheder.</p> <p>Kontakt din Dell Technologies-repræsentant for omfattede produkter</p>

UDSKIFTNINGSDELE

Dell Technologies leverer udskiftningsdele, når det anses for at være nødvendigt af Dell Technologies.

Inkluderet. Målet for levering af udskiftningsdele er fire timers servicerespons (dvs. samme hverdag) for kritiske dele, efter at Dell Technologies har vurderet, at levering af udskiftningsdele er nødvendig

4-timers respons på vigtige driftskomponenter og arbejdskraft efter vurdering fra Dell Technologies. Ikke-væsentlige dele kan sendes med levering natten over.

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, der kan påvirke systemet og produktionsmiljøet.

Lokale frister for forsendelse i landet kan påvirke levering af ikke-kritiske udskiftningsdele samme/næste arbejdsdag.

Dell har i øjeblikket reservedele på lager forskellige steder i verden. Enkelte reservedele lagerføres muligvis ikke på den nærmeste placering i forhold til 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 lokalitet, og skal overføres fra en anden afdeling, bliver den sendt med levering natten over eller så hurtigt som praktisk muligt og forretningsmæssigt rimeligt. 4-timers (fire) reservedelsplaceringer lagerfører de systemkomponenter, som bestemt af Dell. For at kunne modtage reservedele inden for fire (4) timer skal kundens adresse være beliggende inden det dækningsområde, der defineres af Dell. Du kan finde flere oplysninger om geografiske begrænsninger i de supplerende vilkår og betingelser nedenfor. De svartider for levering af dele, der henvises til ovenfor, gælder kun for lagerføring af dele i overensstemmelse med standardkonfigurationer. Lagerføring af servicedele til nye produkter eller ikke-standardiserede konfigurationer kan kræve 30 (tredive) dages leveringstid.

Installation af alle udskiftningsdele udføres 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 udskiftningsdelen, 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 en kunde har brug for hjælp til at udskifte en CRU, kan Dell Technologies hjælpe eksternt og/eller med en tekniker onsite for at hjælpe med udskiftningen.

Hvis Dell-teknikeren under diagnosticeringen fastslår, at en reparation kan udføres med en CRU-del, eller hvis kunden vælger selv at sende en CRU-del, sender Dell CRU-delen direkte til kunden.

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, således at 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 skal udskiftes.

PROAKTIV UDSKIFTNING AF SOLID STATE-DREV	Hvis et solid state-drev, inden det når udholdenhedsniveauet, når tærsklen for udholdenhedsniveauet (som bestemt af Dell) eller derover, er kunden berettiget til at modtage en udskiftning af solid state-drevet. "Udholdenhedsniveau" betyder den gennemsnitlige levetid for en kvalificeret SSD. "Tærsklen for udholdenhedsniveauet" er det punkt i SSD'ens levetid (som bestemt af Dell), hvor drevet bliver berettiget til en udskiftning – for eksempel ved at nå 95 % af udholdenhedsniveauet. Tærskelværdierne for udholdenhedsniveauer vil variere.	Medfølger for storage- og hyperkonvergerede/konvergerede infrastrukturprodukter. Responsmålet er baseret på den relevante levering af udskiftningsdele og onsite-respons-servicefunktioner angivet ovenfor. Kunden skal aktivere og vedligeholde den/de aktuelt understøttede version(er) af ekstern IT-support og overvågningssoftware (implementeret som en gateway til sikker forbindelse) i løbet af den gældende supportperiode. Software med tilslutningsmulighedsaktivering, som relevant, er en forudsætning for disse yderligere fornyelsesservicefunktioner. Forafbildede drev er ikke berettiget til proaktiv solid state-drevudskiftning af Dell Technologies.
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 SOFTWAREVERSIONER	Dell Technologies yder ekstern installation af nye softwareversioner.	<p>Software til operativsystemets miljø (OE)</p> <p>Kun inkluderet på storageudstyr, når det tilknyttede, indlejede operativsystems miljøsoftware er dækket af en Dell-garanti eller en aktuel Dell-vedligeholdelseskontrakt. Udstyrets software til operativsystemets miljø er defineret som et softwareprogram med brugergrænseflade og/eller mikrokode, der er nødvendig for at udstyret kan administrere, kontrollere og udføre sine grundlæggende funktioner og som udstyret ikke kan fungere uden.</p> <p>Kunden er berettiget til ekstern installation af OE-softwareopdateringerne med en aktiveret og vedligeholdt understøttet version af gateway til sikker forbindelse.</p> <p>Se tabellen for produktgarantivedligeholdelse for berettigede produkter.</p> <p>Anden software (ikke-OE)</p> <p>Kunden udfører installation af nye softwareversioner, medmindre andet skønnes nødvendigt af Dell Technologies.</p>
24X7 EKSTERN OVERVÅGNING OG -REPARATION	<p>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.</p> <p>Dell Technologies opnår adgang til produkter via ekstern adgang, hvis det er nødvendigt i forbindelse med yderligere diagnosticering og for at levere ekstern support.</p>	<p>Inkluderet for produkter, der har SCG eller andre Dell-aktiverede værktøjer til tilslutningsmuligheder, værktøjer og teknologi til ekstern overvågning, der er tilgængelig fra Dell Technologies.</p> <p>Se detaljer om SCG-værktøjet ovenfor i AIOps platforms-afsnittet.</p> <p>Når Dell Technologies får besked om et problem, gælder de samme responsmål for global teknisk support og onsite-respons som tidligere beskrevet.</p>

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

Den SAM, som er tildelt ProSupport Plus for Infrastructure, 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:

Hjælp til onboarding:

- 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 rapporter:

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. gateway til sikker forbindelse være installeret med de relevante log-indsamlingsmuligheder aktiveret.

Servicegennemgange: SAM indeholder en servicegennemgang af detaljerne i servicereporten. Tidsplan, tidsramme og andre emner, der skal gennemses, vil blive fastlagt mellem SAM og kunden under onboarding.

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 Dell-ressourcer, der kræves til håndtering af individuelle Prioritet 1-problemer eller mere systemiske problemer.

Inkluderet i produkter, som er dækket af ProSupport Plus for Infrastructure-servicen eller den aktuelle vedligeholdelseskontrakt 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.

DEFINITIONER AF PRIORITETSNIVEAUER

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

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

PRIORITET 3 Middel/lav – minimal eller ingen forretningspåvirkning

Yderligere oplysninger om missionskritisk support

Dell forbeholder sig retten til at nægte udførelsen af service, hvis Dell Technologies med rimelighed mener, at kunden misbruger eller overanvender funktionen on-demand Onsite Diagnosis til kritiske problemer (f.eks. hvis kunden har personale til rådighed til fejlfinding onsite, eller hvis kundens anmodninger om onsite-besøg overstiger standardfejlratene for de involverede komponenter og systemer, jf. eksemplerne nedenfor). Hvis Dell Technologies fastslår (efter Dell Technologies' eget skøn), at en kunde misbruger servicen, forbeholder Dell Technologies sig retten til at nægte servicen.

Udelukkelse

Følgende aktiviteter er ikke omfattet af denne servicebeskrivelse:

- Afinstallation, geninstallation eller konfiguration af et eller flere produkter eller programmer
- Fjernelse af afinstallerede produkter fra kundens lokaler
- Server-/storage-/netværkssoftware er ikke klassificeret som udstyr
- Fejlfinding af software til operativsystemets miljø ud over at returnere produktet til en fungerende tilstand (f.eks. rådgivning, præstationsjustering, konfiguration, scripting eller benchmarking er ikke inkluderet)
- Services, der kræves på grund af manglende inkorporering af systemrettelser, reparationer, patch eller ændringer leveret af Dell Technologies eller på grund af kundens manglende forhindringsforanstaltninger, der tidligere er anbefalet af Dell Technologies, såsom en kommunikeret sikkerhedsrådgivning eller kritisk rettelsesopdatering, som en kunde ikke implementerer
- Services, der efter Dell Technologies' opfattelse er nødvendige på grund af ukorrekt behandling eller brug af produkterne eller udstyret
- Tilpasning af kundens server- eller storageenhed med undtagelse af det, som udtrykkeligt fremgår af denne servicebeskrivelse
- Enhver form for genopretning eller overførsel af data eller programmer
- Garantiservice eller support i forbindelse med ikke-Dell Technologies-systemer, -software eller yderligere komponenter
- Services, der efter Dell Technologies' opfattelse er påkrævet på grund af uautoriserede forsøg fra tredjepartspersonale på at installere, reparere, vedligeholde eller ændre hardware, firmware eller software
- Installation af netværksprinter eller oprettelse af forbindelse til fildeling 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)
- 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 gældende betingelser som relevant.

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 fageksperter, 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 for Infrastructure påbegyndes.
- Sørg for, at produktet er tilsluttet gateway til sikker forbindelse med de relevante log-indsamlingsmuligheder aktiveret.

Yderligere oplysninger om SAM-servicefunktioner

- Tilgængelighed af SAM-tjenesten 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-tjenester blive ydet 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 efter gensidig aftale under introduktionen på basis af kundens foretrukne serviceområde og Dells personaletilgængelighed.

PROSUPPORT PLUS FOR INFRASTRUCTURE PROAKTIV-SYSTEMVEDLIGEHOJDELSE

ProSupport Plus-systemvedligeholdelse giver Dell Technologies-kunder planlagte, proaktive eksterne vedligeholdelseshændelser, der opstår i løbet af servicekontraktens løbetid på enheder, som er dækket af ProSupport Plus for Infrastructure og overvåges i henhold til gældende Dell Technologies teknologi for tilslutningsmuligheder såsom gateway til sikker forbindelse. Sådanne vedligeholdelseshændelser hjælper med at bevare ydeevnen og kan reducere sandsynligheden for fremtidige uheld på grund af inkompatible hardware-, software-, BIOS- og firmware-versioner. Planlagte, proaktive systemvedligeholdelseshændelser koordineres mellem kunderne, SAM'en og Dell Technologies-supportpersonale. Levering af sådanne hændelser er generelt tilgængelig døgnet rundt, året rundt, men kan være afhængig af kundens og Dell Technologies' fælles ressource-tilgængelighed. Dell Technologies anbefaler, at planlagte, proaktive systemvedligeholdelseshændelser finder sted to gange om året. Visse produkter kan have begrænsninger på det antal gange, der kan udføres planlagt proaktiv systemvedligeholdelse om året. Kontakt din salgsrepræsentant eller tildelte SAM for at få en liste over understøttede produkter og alle gældende begrænsninger.

Ikke inkluderet i ProSupport Plus for Infrastructure-systemvedligeholdelsen

- Opdateringer til sammenkoblede enheder, som ikke er dækket af en aktuel ProSupport Plus for Infrastructure-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 softwareudviklingsupport.
- 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 for Infrastructure-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.
- For fuldt ud at aktivere ProSupport Plus for Infrastructure-systemvedligeholdelse skal anvendelige muligheder for tilslutningsteknologi såsom gateway til sikker forbindelse installeres med log-indsamlingsmuligheder aktiveret.
- Installation af nye softwareversioner til Dell Technologies' high-end stagersystemer, 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 køb 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 fundet; (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 fundet 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 supportsamarbejde](#). Bemærk, at de understøttede tredjepartsprodukter til enhver tid kan ændres uden varsel til kunderne.

DELL TECHNOLOGIES-SYSTEMSOFTWARESUPPORT

Dell Technologies-software-support, som medfølger i ProSupport Plus for Infrastructure, 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 anmodes om, 2) produktet er dækket af en eksisterende ProSupport Plus for Infrastructure-support og servicevilkår for vedligeholdelse, og 3) har de relevante aktive supportaftaler og -rettigheder direkte med den respektive tredjepartsproduktudgiver. Dette supportniveau leveres på berettiget ProSupport Plus for Infrastructure-udstyr, uanset hvordan den berettigede software blev købt og licenseret, men kunden er ansvarlig for at sikre, at 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 forstår og accepterer, at løsninger på visse problemer, der giver anledning til kundens serviceanmodning, muligvis ikke er tilgængelige fra udgiveren af det relevante softwareprodukt (herunder men ikke begrænset til tilfælde, hvor udgiveren ikke længere yder support eller vedligeholdelse på det relevante softwareprodukt af enhver grund) eller kan kræve yderligere support fra udgiveren, herunder installation af yderligere software eller andre ændringer af produkter. Kunden accepterer, at i de situationer, hvor der ikke er tilgængelige løsninger fra udgiveren af den relevante softwaretitel, vil Dell Technologies' forpligtelse til at levere support til kunden også være helt opfyldt.

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

En "OEM" er en forhandler, der sælger de understøttede produkter i en rolle som producent af originalt udstyr, som køber Dell Technologies-produkter og -tjenester fra virksomhedsgruppen OEM Solutions (eller dennes afløser) 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 funktion (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 sin OEM for at få leveret et første trin i en fejlfinding, inden vedkommende kontakter Dell Technologies.

Dell Technologies ProSupport Plus for Infrastructure 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-standard supportservices 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 responstid for garantireparationer og installere udskiftningsdelen i kundens produkt, men kunden anerkender og accepterer, at Dell Technologies ikke er ansvarlig over for kunden for at sikre delenes tilgængelighed. Dele med levering samme dag (f.eks. 4 timer) og feltrespons er muligvis ikke tilgængeligt for udskiftning af komponenter, der ikke er standard, og Dell Technologies vil i disse tilfælde som standard bruge tjenesten næste arbejdsdag (dvs. efter telefonbaseret fejlfinding og diagnose kan en del eller tekniker normalt sendes næste arbejdsdag). Udskiftningsdele 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, Statement of Work) – f.eks. test, der er udført efter installation af de ikke-standardiserede eller unikke dele til en konfiguration, der bruger software, som kunden har anmodet om – er en tidsaktivitet, der skal udføres én gang i stedet for på kontinuerlig basis, og supportservices for de ikke-standardiserede komponenter 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 forretningsmæssigt 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 softwaretilslutningsmuligheder) 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 teknisk test (herunder kvalitetsproblemer, software, firmware eller hardwarespecifikationer/-begrænsninger). Yderligere teknisk 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 eventuel teknisk test, der er anmodet om i forbindelse med en reparation eller ombytning af en komponent i konfigurationen i garantiperioden for kundens udstyr.

Kundens generelle ansvarsområder

Myndighed til at tildele adgang. Kunden erklærer og garanterer, at der er opnået tilladelse til, at både kunden og Dell Technologies må tilgå og bruge, uanset om det er eksternt eller fysisk, kundens ejede eller licenserede software, hardware, systemer, dataene, der er placeret derpå, og alle hardware- og softwarekomponenter, der er inkluderet deri, med henblik på 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 Technologies om at udføre disse services.

Kundeklausul. Hvor loven tillader det, kan kunden i en periode på to år fra den anførte dato på ordreformularen, uden Dell Technologies, ikke direkte eller indirekte anmode om ansættelse af en Dell Technologies-medarbejder, som han/hun har været i kontakt med i forbindelse med Dells udførelse af servicen uden et skriftligt samtykke fra Dell Technologies. Forudsat, at generelle annoncer og andre lignende, almene henvendelser i bred form ikke vil udgøre direkte eller indirekte henvendelse herunder, og at kunden har tilladelse til at opfordre til ansættelse af en medarbejder, som har afsluttet sin ansættelse eller har fratrukket sin stilling hos Dell Technologies, inden han/hun indleder drøftelser om ansættelse med dig.

Samarbejde med kunden. Kunden forstår, at uden et omgående og tilstrækkeligt samarbejde kan Dell Technologies ikke udføre servicen, og at servicen, hvis den udføres, kan være væsentligt ændret eller forsinket. Derfor skal kunden straks og i rimelig grad samarbejde med Dell Technologies om alt det, der er nødvendigt for at Dell Technologies kan yde servicen. Hvis kunden ikke samarbejder i en rimelig grad i henhold til det foregående, vil Dell Technologies ikke være ansvarlig for manglende opfyldelse af servicen, og kunden vil ikke være berettiget til en refundering.

Onsite-forpligtelser. Hvor det er nødvendigt at udføre services onsite, er kunden forpligtet til at sikre gratis (uden at det koster Dell Technologies noget), sikker og tilstrækkelig adgang til kundens faciliteter og miljø, herunder god plads til udførelse af arbejdet, elektricitet, sikkerhedsudstyr (hvis det er nødvendigt) og en lokal telefonlinje. Der skal ligeledes være adgang til en skærm, en mus (eller et pegeredskab) og et tastatur (uden omkostninger for Dell Technologies), hvis systemet ikke allerede omfatter disse punkter.

Datasikkerhedskopi. Kunden skal foretage en sikkerhedskopiering af alle eksisterende data, software og programmer på alle berørte systemer forud for og i løbet af leveringen af denne service. Kunden skal lave regelmæssige sikkerhedskopier af de data, der er gemt på alle berørte systemer, som en sikkerhedsforanstaltning mod mulige fejl, ændringer eller tab af data. Dell Technologies er ikke ansvarlig for gendannelse eller geninstallation af programmer eller data. Medmindre det er forbudt i henhold til relevant lokal lovgivning, har Dell Technologies ikke noget ansvar for datatab for:

1. Alle dine fortrolige, ophavsretligt beskyttede eller personlige oplysninger;
2. Mistede eller beskadigede data, programmer eller software;
3. Beskadigede eller mistede flytbare medier;
4. Nedetid for et system eller netværk; og/eller
5. For nogen handling eller udeladelse, herunder forsømmelighed af Dell Technologies eller en tredjeparts serviceudbyder.

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

Vilkår og betingelser for services

Denne servicebeskrivelse er indgået mellem dig som kunde ("dig" eller "kunden") og Dell Technologies. Servicen leveres underlagt og reguleret af kundens aftale med Dell Technologies.

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 vilkårene i dette dokument eller i onlinevilkårene nedenfor. 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 uddannede/ikke certificerede kunder, forhandlere eller tredjeparter kan resultere i ekstra gebyrer, hvis support fra Dell Technologies er nødvendig i forbindelse med en sådan tredjepartsydelse 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 hos en forhandler.

I mangel af en sådan aftale, der udtrykkeligt godkender denne service, og afhængigt af kundens geografiske placering, leveres denne service i henhold til og underlagt enten Dells forretningsmæssige salgsvilkår eller forhandleraftale, som der henvises til i skemaet herunder ("aftalen" som relevant). Se nedenstående tabel, som viser den URL, der gælder for din kundelokation, hvor din aftale kan findes. Parterne erkender, at de har læst og accepterer at været bundet af sådanne onlinevilkår.

- Kundelokation	- Vilkår og betingelser, som gælder for dit køb af disse services	
	- Kunder, som køber disse services direkte	- Kunder, som køber services igennem en autoriseret forhandler
- USA	- Dell.com/CTS	- Dell.com/CTS
- Canada	- Dell.ca/terms (Engelsk) Dell.ca/conditions (Fransk-canadisk)	- Dell.ca/terms (Engelsk) Dell.ca/conditions (Fransk-canadisk)
- Latinamerika og Caribien	Lokalt Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/service-descriptions .*	Servicebeskrivelser og andre af Dell Technologies' servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dell Technologies, 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 Technologies' servicedokumenter i denne sammenhæng forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dell Technologies kun skal forstås som en henvisning til Dell Technologies som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dell Technologies vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevante direkte mellem en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.
- Asien, Stillehavsområdet og Japan	Lokalt Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/service-descriptions .*	Servicebeskrivelser og andre af Dell Technologies' servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dell Technologies, 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 Technologies' servicedokumenter i denne sammenhæng forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dell Technologies kun skal forstås som en henvisning til Dell Technologies som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dell Technologies vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevante 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	- Lokalt Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/service-descriptions .* Desuden kan kunder i Frankrig, Tyskland og Storbritannien vælge den relevante URL nedenfor: Frankrig: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Tyskland: Dell.de/AGB - Storbritannien: Dell.co.uk/terms	Servicebeskrivelser og andre af Dell Technologies' servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dell Technologies, 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 Technologies' servicedokumenter i denne sammenhæng forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dell Technologies kun skal forstås som en henvisning til Dell Technologies som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dell Technologies vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevante direkte mellem en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.

* Kunder kan få adgang til deres lokale [Dell.com](https://www.dell.com)-website ved blot at gå til [Dell.com](https://www.dell.com) fra en computer med forbindelse til internettet på deres sted eller ved at vælge blandt mulighederne på Dells website "Vælg en region/et land", som er tilgængeligt på [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](https://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

Kunden accepterer, at ved fornyelse, ændring, udvidelse eller fortsat brug af denne service, ud over den oprindelige periode, vil denne service blive underlagt den servicebeskrivelse, som er gældende på det pågældende tidspunkt, og som er tilgængelig på [Dell.com/servicesdescriptions](https://www.dell.com/servicesdescriptions).

Når du afgiver din ordre på serviceydelser, modtager levering af serviceydelser, benytter serviceydelser eller den tilhørende software, eller når du klikker på knappen eller feltet "Jeg accepterer" på websitet Dell.com eller DellEMC.com i forbindelse med dit køb eller i en Dell Technologies-software eller internetgrænseflade, accepterer du, at du er forpligtet af denne servicebeskrivelse og de aftaler, der som reference er inkorporeret heri. Hvis du indgår denne servicebeskrivelse på vegne af en virksomhed eller anden juridisk person, erklærer du, at du har myndighed til at indgå denne servicebeskrivelse på vegne af den pågældende juridiske enhed. I dette tilfælde henviser "du" eller "kunden" til enheden. Udover at modtage denne servicebeskrivelse kan kunder i visse lande være nødt til at udstede en underskrevet ordreformular.

Vigtige supplerende betingelser

1. **Serviceperiode.** Denne servicebeskrivelse begynder på den dato, som er anført på ordreformularen og fortsætter i hele løbetiden ("løbetid"), som angivet på ordreformularen. Hvor det er relevant, er antallet af systemer, licenser, installationer, implementeringer, administrerede slutpunkter eller slutbrugere, hvortil kunden har købt en eller flere services, raten eller prisen og den relevante løbetid for hver service angivet på kundens ordreformular. Medmindre andet er skriftligt aftalt mellem Dell Technologies og kunden, skal køb af services under denne servicebeskrivelse udelukkende være til kundens eget interne brug og ikke til videresalg eller servicebureauformål.
2. **Andre vigtige oplysninger**
 - a) **Omlægning af plan.** Når denne service er blevet planlagt, skal enhver ændring af planen ske mindst otte kalenderdage forud for den planlagte dato. Hvis kunden omlægger planen for denne service inden for syv dage eller mindre før den planlagte dato, vil der blive opkrævet et omlægningsgebyr, der ikke kan overstige 25 % af prisen for disse services. Enhver omlægning af planen for servicen skal bekræftes af kunden mindst otte dage, før denne service begynder.
 - b) **Betaling for hardware, der købes med services.** Medmindre andet er skriftligt aftalt, er betaling for hardware under ingen omstændigheder betinget af ydeevne eller levering af services, der købes sammen med sådan hardware.
 - c) **Begrænsninger i servicens omfang.** Dell kan nægte at levere en service, hvis Dell anser det for at være sandsynligt, at servicen skaber en urimelig risiko for Dell eller Dells serviceudbydere eller ligger uden for servicens omfang. Dell er ikke ansvarlig for 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.
 - d) **Ændringer i omfanget af services.** Medmindre andet er skriftligt aftalt med kunden, forbeholder Dell Technologies sig ret til at ændre omfanget af services med et skriftligt varsel til kunden på tres (60) dage. Bortset fra ændringer, som skyldes udgiverne og producenterne af tredjepartsprodukter, vil kunden blive orienteret om eventuelle ændringer i omfanget af supportservices på den måde, der er angivet i den på det tidspunkt gældende aftale mellem Dell Technologies og kunden.
 - e) **Fortrolighed.** Dell Technologies behandler alle personlige oplysninger indsamlet under denne servicebeskrivelse i henhold til den relevante jurisdiktions Dell Technologies fortrolighedserklæring, som alle er tilgængelige på <http://www.dell.com/localprivacy>, og som alle er inorporeret som reference.
 - f) **Tilvalgte services.** Tilvalgte services (herunder point-of-need-support, installation, konsulentbistand, administreret, professionel support eller uddannelse) kan muligvis købes af Dell Technologies og varierer efter kundelokation. Tilvalgte services kræver muligvis en separat aftale med Dell Technologies. I fravær af en sådan aftale leveres servicen i overensstemmelse med denne servicebeskrivelse.
 - g) **Overdragelse og udlicitering.** Dell Technologies kan udlicitere denne service og/eller tildele denne service til kvalificerede tredjepartsserviceudbydere, der vil udføre serviceydelsen på vegne af Dell Technologies.
 - h) **Opsigelse.** Dell Technologies kan annullere denne service når som helst i løbet af gyldighedsperioden af følgende grunde:
 - a. Kunden betaler ikke den delvise eller fulde pris for denne service, som nærmere angivet i faktureringsvilkårene;
 - b. Kunden er grov, truende eller nægter at samarbejde med den assisterende analytiker eller onsite-tekniker
 - c. Kunden overholder ikke de vilkår og betingelser, der er beskrevet i denne servicebeskrivelse;
 - d. Kunden anmoder om udskiftning af komponenter, der væsentligt overstiger standardfejlraterne for den pågældende komponent og det pågældende system, og disse fejlrater overvåges konstant. Se afsnittet om udelukkelse ovenfor.

Hvis Dell Technologies annullerer denne service i henhold til dette afsnit, sender Dell Technologies en skriftlig meddelelse om annulleringen til den adresse, der er angivet på kundens faktura. Meddelelsen vil omfatte annulleringens årsag og ikrafttrædelsesdato, der ikke vil være mindre end ti (10) dage fra den dato, hvor Dell Technologies sender meddelelsen om annullering til kunden, medmindre lokal lovgivning kræver andre forholdsregler ved annullering, der ikke kan fraviges efter aftale. Hvis Dell Technologies annullerer denne i henhold til dette afsnit, er kunden ikke berettiget til at få refunderet gebyrer, der er indbetalt til, eller er forfaldne hos Dell Technologies.
- i) **Geografiske begrænsninger og flytning.**
 1. Dell Technologies vil muligvis ikke være i stand til at levere 4-timers onsite- og reservedelssupportservice for udstyr, der befinder sig uden for Dell Technologies-serviceområdet. "Dell Technologies Services-området" er en placering inden for (i) 100 (et hundrede) miles køreafstand eller 160 (et hundrede og tres) kilometers køreafstand af en Dell Technologies Services-placering og (ii) det samme land som Dell Technologies Services-placering, 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-placering (PUDO eller afhentnings-/afleveringsplacering). Kontakt din salgsrepræsentant for at få yderligere oplysninger om tilgængelighed af onsite-service i EMEA baseret på Dell Technologies-serviceplaceringer forud for købet.

2. 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, skal Dell Technologies 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, så kontakt venligst 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 gencertificering af de flyttede produkter til Dell Technologies' på daværende tidspunkt gældende takster for tid og materialerådgivning. I de tilfælde, hvor servicedele afsendes 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 aftaler om supportmuligheder 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.
- j) **Prioritetsrækkefølge.** Medmindre andet er aftalt i en skriftlig aftale mellem parterne, vil dokumenterne have forrang i følgende rækkefølge, hvis der er konflikt mellem vilkårene i nogen af de dokumenter, der udgør denne aftale: (i) denne servicebeskrivelse; (ii) aftalen. Gældende vilkår vil blive fortolket så snævert som muligt for at løse konflikten, samtidig med at så mange af de ikke-modstridende vilkår som muligt bibeholdes, herunder bevarelse af ikke-modstridende bestemmelser i samme punkt, afsnit eller underafsnit.

KONTAKT OS

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

Copyright © 2024 Dell Inc. eller dets datterselskaber. Alle rettigheder forbeholdes. Dell Technologies, Dell og andre varemærker er varemærker tilhørende Dell Inc. eller dets datterselskaber. Øvrige varemærker kan tilhøre de respektive ejere. Udgivet i USA.

Dell Technologies mener, at oplysningerne i dette dokument er nøjagtige på udgivelsesdatoen. Oplysningerne heri kan ændres uden varsel.