



Servicebeskrivelse

Dell Post Standard Support

Indledning

Dell Technologies er glade for at levere Post Standard Support for Infrastructure ("Servicen/Services") i henhold til denne servicebeskrivelse ("Servicebeskrivelse"). Dit tilbud, din ordreformular eller en anden gensidigt aftalt form for faktura eller ordrebekræftelse (som relevant "Ordreformularen") vil indeholde navnet på de(n) service(s) og de tilgængelige servicemuligheder, som du har købt. Hvis du vil have yderligere assistance eller ønsker at anmode om en kopi af servicekontrakterne, skal du kontakte teknisk support eller din salgsrepræsentant.

Ved udløb af den primære supportperiode for en specifik Dell Technologies¹-hardwaremodel er Dell Technologies berettiget til at stille Post Standard Support til rådighed for at hjælpe kunder, der har brug for ekstra tid til at migrere til en aktuelt understøttet softwareversion eller hardwaremodel.

Omfanget af Post Standard Support er beskrevet nedenfor. Se support.DELL.com > Support efter produkt > Vælg produkt for oplysninger om, hvorvidt en specifik Dell Technologies-hardwaremodel er berettiget til Post Standard Support. Dit tilbud fra Dell Technologies omfatter navnet på produkterne, de gældende Post Standard Support-services og eventuelle tilhørende valgmuligheder. Kontakt din Dell Technologies-salgsrepræsentant for at få yderligere hjælp eller for at anmode om en kopi af din styrende aftale, der gælder for Post Standard Support-services. Din gældende aftale eller, såfremt der ikke foreligger en separat forhandlet gældende aftale og afhængigt af kundens placering, denne service leveres i henhold til enten Dells forretningsmæssige salgsvilkår og -betingelser (se www.Dell.com/CTS) eller de relevante lokale salgsvilkår på dit landsspecifikke dell.com-website (hver som relevant "aftalen"). Hvis du gerne vil have en kopi af din aftale med din Dell Technologies-forhandler, bedes du kontakte den pågældende forhandler. Alle vilkår i aftalen, der er i modstrid med eller ændrer Post Standard Support-servicen (herunder, men ikke begrænset til, omfanget af Post Standard Support-servicen), er ikke gældende, men kundens ansvar gælder, hvis det er relevant. Betegnelser anført med stort begyndelsesbogstav i dette dokument har den betydning, som de er tildelt i din aftale.

KRAV TIL POST STANDARD SUPPORT

1. Kunden skal have en aktuel Dell Technologies Support Option-vedligeholdelseskontrakt (dvs. ProSupport Plus, ProSupport, Premium, Enhanced eller Basic), for det pågældende Dell Technologies-produkt, eller en gencertificering af Dell Technologies som forudsætning for købet af denne Post Standard Support-service.

¹ "Dell EMC", 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 EMC" i dette dokument angiver ikke en ændring af det juridiske navn på den Dell- eller EMC-enhed, som du har gjort forretninger med.

2. Kunden skal sikre, at produkterne er i normal driftstilstand, og at softwaren til operativsystemets miljø på storageprodukterne kører den senest tilgængelige kompatible version ved starten af dækningsperioden, som fremgår af kundens tilbud, ordreseddel eller anden gensidigt aftalt form for faktura eller ordrebekræftelse fra Dell Technologies med Dell Technologies. Kunden accepterer at give Dell Technologies tilladelse til at udføre en on-site-undersøgelse af produkterne og/eller installere og køre relevant supportsoftware (f.eks. "phone home"-software) for at bekræfte, at produkterne er i normal driftstilstand, og for at lave en opgørelse over konfigurationen og finde komponenternes serienumre. Enhver service, der er nødvendig for at få produkterne tilbage i normal driftstilstand i starten af dækningsperioden for Post Standard Support, er kundens ansvar.

OMFANG AF POST STANDARD SUPPORT

1. For berettigede Dell Technologies-hardwaremodeller:

en. Hardware-udskiftningsdele, når disse vurderes nødvendige af Dell Technologies, leveres til kunden enten inden for fire (4) timer på en 24x7-basis eller den følgende arbejdsdag i henhold til kundens aftale. Lokale frister for forsendelse i landet kan påvirke levering af reservedele senere end næste arbejdsdag. I perioden for Post Standard Support kan det blive nødvendigt for Dell Technologies at installere enheder, der kan udskiftes af kunden (CRU'er) i tilfælde af, at kunden selv bliver bedt om at udskifte dele af Dell Technologies. Forbrugsdele er ikke omfattet af Post Standard Support. Dell Technologies vil tage forretningsmæssigt rimelige midler i brug for at udskifte standardbatterier, hvilket kan være begrænset i lande med importrestriktioner. Sikring af tilgængelige reservedele kan tage op til tredive (30) dage efter startdatoen for den indledende løbetid for denne service.

b. Hotfix, herunder sikkerhedsprogramrettelser, er ikke tilgængelig som del af Post Standard Support til Dell Technologies-hardwaremodeller, når det gælder software til operativsystemet/it-miljøet, mikrokode og firmware, der giver de berettigede Dell Technologies-hardwaremodeller mulighed for at udføre deres grundlæggende funktioner.

c. Dell Technologies kan ikke holdes ansvarlig for manglende opfyldelse af support, hvis dette skyldes: (1) kundens udeladelse, uagtsomhed, fejl eller manglende udførelse af sine forpligtelser i henhold til dette dokument, (2) problemer, som skyldes kundens software eller data, (3) en defekt eller mangel i forbindelse med kundens netværk, systemer eller andet udstyr, (4) defekt hardware, som ikke vedligeholdes af Dell Technologies, eller (5) ændringer på hardware foretaget af andre parter end Dell Technologies eller dets repræsentanter. Dell Technologies skal give kunden meddelelse om og gøre en forretningsmæssigt rimelig indsats for at opfylde kontrakten til trods for forekomsten af en eller flere af de førnævnte hændelser (i hvilket tilfælde kunden skal godtgøre Dell Technologies for alle yderligere udgifter i forbindelse med en sådan indsats).

2. Hvis Dell Technologies beslutter, at en komponent i produktet er defekt og nemt kan afmonteres og monteres igen, eller hvis teknikeren konstaterer, at produktet er et, der skal erstattes som en hel enhed, forbeholder Dell Technologies sig retten til at sende kunden en hel erstatningsenhed, men Dell Technologies er ikke forpligtet til at sende en erstatning af en hel enhed under nogen omstændigheder, medmindre andet kræves af lokal lovgivning, og vil efter eget skøn afgøre, om der skal sendes en erstatning af hele enheden. Dell Technologies' forpligtelse til at udføre Post Standard Support-servicen vil være opfyldt, når Dell Technologies har forsøgt enhver relevant servicereparationsteknik, som Dell Technologies beslutter kan være effektiv i forhold til at løse det supportproblem, kunden har præsenteret for Dell Technologies efter at have kontaktet Dell Technologies

vedrørende support i overensstemmelse med denne servicebeskrivelse, selv hvis Dell Technologies beslutter, at det supportproblem, kunden har præsenteret for Dell Technologies, ikke kan løses. Dell Technologies forbeholder sig desuden retten til at ophæve kundens kontrakt på disse Post Standard Support-services, såfremt Dell Technologies efter eget forretningsmæssigt rimelige skøn konstaterer, at Post Standard Support-services ikke kan genoprette kundens udstyr til et funktionsniveau, der er rimeligt sikkert, og som sandsynligvis ikke udgør en unødigt risiko for sikkerhedsproblemer.

Udelukkelser

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
- 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 vedligeholdelse af software og understøttede produkt(er) på et specificeret minimumsversionsniveau som angivet i [referencekodedokumentet](#).
- 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
- Netværksservices, 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.

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.

Bilag A

Følgende er en liste over servicefunktioner i Post Standard Support:

SERVICEFUNKTION	BESKRIVELSE	OPLYSNINGER OM DÆKNING
TEKNISK SUPPORT	Kunden kontakter Dell Technologies pr. telefon eller webgrænseflade på en 24x7-basis for at rapportere et udstyrsproblem og leverer oplysninger med henblik på indledende vurdering af prioritetsniveau*. Uanset kundens vurdering ved indsendelse af en supportanmodning til Dell Technologies, vil prioritetsniveauet blive bestemt af Dell Technologies efter eget skøn. Dell Technologies leverer (i) eksternt svar baseret på problemets prioritetsniveau; eller (ii) onsite-respons som beskrevet nedenfor, hvis Dell Technologies anser det for nødvendigt.	Inkluderet.
ONSITE-RESPONS	Dell Technologies sender autoriseret personale til installationsstedet for at arbejde på problemet, når Dell Technologies har fundet problemet og anser onsite-respons for at være nødvendig.	Kun inkluderet for udstyr.
LEVERING AF UDSKIFTNINGSDELE	Dell Technologies leverer udskiftningsdele, når det anses for at være nødvendigt af Dell Technologies.	Inkluderet. Når diagnosen er fuldført, og forsendelsen er godkendt, er målet for levering af reservedele fire (4) timer på en 24x7-basis eller næste lokale arbejdsdag i henhold til kundens aftale. Lokale frister for forsendelse i landet kan påvirke levering næste lokale arbejdsdag af reservedele og den tilhørende onsite-respons. Installation af alle udskiftningsdele udført af Dell Technologies som en del af onsite-respons, men kunden har mulighed for at udføre installation af enheder, der kan udskiftes af kunden (CRU'er). Gå til tabellen for Dell Technologies produktgaranti og vedligeholdelse for at se en liste over dele, der er udpeget som CRU'er for specifikt udstyr, eller kontakt Dell Technologies for at få flere oplysninger. Hvis Dell Technologies installerer 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.

RETTIGHEDER TIL NYE SOFTWAREVERSIONER	Dell Technologies leverer rettighederne til nye softwareversioner, som stilles generelt til rådighed af Dell Technologies.	Ikke inkluderet.
INSTALLATION AF NYE SOFTWAREVERSIONER	Dell Technologies udfører installationen af nye softwareversioner.	Ikke inkluderet.
24x7 EKSTERN OVERVÅGNING OG -REPARATION	Visse produkter vil automatisk og uafhængigt kontakte Dell Technologies for at levere oplysninger, der kan hjælpe Dell Technologies med at finde ud af, hvad problemet er. Dell Technologies opnår adgang til produkter via ekstern adgang, hvis det er nødvendigt i forbindelse med yderligere diagnosticering og for at levere ekstern support.	Inkluderet for produkter med eksterne overvågningsværktøjer og -teknologi fra Dell Technologies samt i den gældende periode for denne Post Standard Support-service.
24x7 ADGANG TIL ONLINE SUPPORTVÆRKTØJER	Kunder, der er korrekt registreret, har adgang på en 24x7-basis til Dell Technologies' webbaserede kundesupportværktøjer for viden og selvhjælp via Dell Technologies' online supportwebsted.	Inkluderet.

***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.

Supportmulighederne ("Dell Technologies' 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 Dell Technologies-supportoplysningerne når som helst. Produkter omfattet af Post Standard Support-service er ikke berettigede til at blive inkluderet i et implementeringsprojekt for produkter, der er købt med almindelige supportservices fra Dell Technologies. Dell Technologies-kunden bliver orienteret om eventuelle ændringer af Dell Technologies-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 Post Standard Support-services for udstyr, der befinder sig uden for Dell Technologies-serviceområdet. "Dell Technologies-serviceområdet" er en placering inden for (i) et hundrede (100) miles køreafstand af en Dell Technologies-serviceadresse og (ii) det samme land som Dell Technologies-serviceadressen, medmindre andet er angivet i aftalen med Dell Technologies, i hvilket tilfælde den gældende aftale har forrang.

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 Dell Technologies' supportoplysninger på dette website. Forhandleren kan aftale med Dell Technologies, at der udføres services for køber på vegne af forhandler, samt, at hvis Dell Technologies tilbyder Post Standard Support, så gælder betingelserne i nærværende servicebeskrivelse. Kontakt forhandleren eller den lokale Dell Technologies-salgsrepræsentant for at få yderligere oplysninger om Dell Technologies' udførelse af services for produkter købt hos en forhandler.

Vedligeholdelse af software- og serviceversioner. Kunden skal vedligeholde software og understøttede produkt(er) på niveau med Dell Technologies' specificerede minimumsversionsniveauer som angivet i [referencekodedokumentet](#).

Kunden skal også sikre installation af minimumsniveauer for software- eller firmwareversioner på reservedele, patches, softwareopdateringer eller efterfølgende versioner som anvist af Dell for at holde de understøttede produkter berettiget til denne service. Dell Technologies forbeholder sig retten til efter eget skøn at nægte support til software og understøttede produkter, der ikke opfylder Dell Technologies' angivne minimumsversionsniveauer som angivet i [referencekodedokumentet](#).

Copyright © 2021-2024 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.