

ProSupport One for Data Center

Indledning

Dell Technologies¹ er glade for at levere ProSupport One for Data Center ("**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 produktet/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-teknikere yder kvalificeret hjælp til fejlfinding af hardware- og softwareproblemer⁴.
- 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.
- Fjernadgang til en Technical Customer Success Manager (Technical CSM).
- Udskiftningsdele, når det anses for nødvendigt for at løse eller forhindre et problem.
- ProSupport AIOps-platforme inkluderer Dell AIOps, 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
 - Dell AIOps vurdering af cybersikkerhed

Se funktionstabellen i dette dokument for at få 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.

Følgende diagram angiver de servicefunktioner i ProSupport One for Data Center, som leveres i henhold til Dell Technologies' garanti og/eller vedligeholdelsesvilkår. ProSupport One for Data Center er tilgængelig for support og vedligeholdelse:

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. Server-/storage-/netværkssoftware er ikke klassificeret som udstyr.

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

⁴ ProSupport One for Data Center tilbyder forskellige muligheder for supportservices baseret på en række forskellige faktorer (f.eks. kundetype, købshistorik og efterspurgt ressourcer). Ikke alle muligheder er tilgængelige på alle produkter for alle godkendte kunder. Tilgængeligheden af muligheder kan også variere i geografiske områder eller lande. Kontakt din Dell Services-kontaktperson for at få flere oplysninger.

1. Dell Technologies-udstyr, der er identificeret i [tabellen for Dell Technologies produktgaranti og vedligeholdelse](#) og/eller på din ordreformular som:
 - inklusive ProSupport One for Data Center for Infrastructure i den gældende garantiperiode; eller
 - berettigelse til opgradering til ProSupport One for Data Center i den gældende garantiperiode; eller
 - berettigelse til ProSupport One for Data Center i en efterfølgende vedligeholdelsesperiode.
2. Dell Technologies-software, som er beskrevet i [tabellen for Dell Technologies' produktgaranti og vedligeholdelse](#) og/eller på din ordreformular, som er berettiget til ProSupport One for Data Center i en vedligeholdelsesperiode.

Kvalifikationskrav for service

Som en forudsætning for denne service kan kunden være forpligtet til at opfylde og opretholde visse kvalifikationskrav. Hvis du vil have flere oplysninger om de kvalifikationskrav, der gælder for dig, bedes du kontakte din Dell Technologies-salgsrepræsentant og/eller din Technical CSM. Dell Technologies forbeholder sig retten til periodisk at kontrollere kundens overholdelse af kvalifikationskravene til ProSupport One. Hvis Dell Technologies vurderer, at kunden ikke har opfyldt eller overholdt kvalifikationskravene til ProSupport One, forbeholder Dell Technologies sig ret til efter eget skøn at ændre service- og supportmuligheden, der dækker Dell Technologies-produktet, efter skriftlig meddelelse til kunden. Kontakt din Dell-salgsrepræsentant, hvis du har spørgsmål om disse potentielle ændringer, herunder eventuelle relaterede prisændringer.

SERVICEFUNKTION	BESKRIVELSE	PROSUPPORT ONE FOR DATA CENTER – OPLYSNINGER OM DÆKNING
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-plattformen er blevet konfigureret via gatewayen til sikker forbindelse	Inkluderet. • Ved problemer af alvorlighedsgrad 1 modtager kunderne 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. Målsætningen med den første onsite-respons er baseret på den mulighed, som kunden har købt. De muligheder, som er tilgængelige for kunden, er følgende: 1) et firetimers servicerespons samme arbejdsdag, eller 2) en servicerespons inden for de normale åbningstider, når Dell Technologies vurderer, at onsite-support er nødvendigt. <u>4-timers onsite-respons</u> En tekniker ankommer typisk onsite inden for fire timer efter afslutning af den telefonbaserede fejlfinding og isolering af problemet. • 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. • Procedurer til kritiske situationer – Prioritetsniveau 1-problemer er berettigede til hurtig eskalation/løsningsmanager og "CritSit"-hændelsesdækning. • Hurtig udsendelse: Udsendelse af tekniker parallelt med telefonbaseret fejlfinding. Den relevante tekniker og tilgængeligheden bestemmes af Dell. Onsite-respons gælder ikke for software, men kan købes separat. <u>Onsite-respons næste arbejdsdag</u> Efter telefonbaseret fejlfinding og diagnosticering kan der typisk afsendes en tekniker til stedet næste arbejdsdag. • Opkald, der modtages af Dell Technologies efter lokal lukketid hos kunden, kan kræve en ekstra arbejdsdag, før serviceteknikeren kan nå frem til kundens adresse. • Kun tilgængelig til udvalgte modeller af produkter. Onsite-respons gælder ikke for software, men kan købes separat.

SERVICEFUNKTION	BESKRIVELSE	PROSUPPORT ONE FOR DATA CENTER – OPLYSNINGER OM DÆKNING
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.	Inkluderet. ProSupport AIOps-platforme inkluderer Dell AIOps, TechDirect og MyService 360, som alle er aktiveret via gatewayen til sikker forbindelse og giver fordele, der ikke er begrænset til følgende: • Proaktiv problemregistrering og sagsoprettelse • Forudsigende registrering af hardwarefejl • Selvbetjent sagsoprettelse • Selvbetjent delforsendelse • Dell Security-rådgivere • Dell AIOps vurdering af cybersikkerhed Dell AIOps 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 Dell AIOps. Dell AIOps er tilgængelig uden ekstra omkostninger for produkter med en gyldig ProSupport-kontrakt (eller højere). Dell AIOps hostes på Dell Technologies private cloud, hvilket giver hver kunde en uafhængig, sikker portal og sikrer, at kunderne kun kan se deres eget miljø. MyService360 leverer 360 graders datavisualiseringer og -analyser på tværs af dit datacenter og en komplet servicehistorik for Dell Technologies-produkter. Nøglefordelene omfatter: • Proaktiv visning af kritiske hændelser og risici i realtid • Klare, præskriptive anbefalinger til forenklet handling og planlægning • Historiske tendenser og dataanalyser • Administrer servicetilstand for databeskyttelse, storage og konvergerede systemer TechDirect giver kunden mulighed for selv at afsende dele. Gatewayen til sikker forbindelse er en virksomhedsovervågningsteknologi, 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. Kontakt din Dell Technologies-repræsentant for omfattede produkter

UDSKIFTNINGSDELE

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

Inkluderet. Leveringsmålet for udskiftningsdele er baseret på den mulighed, som kunden har købt. De muligheder, som er tilgængelige for kunden, er følgende: 1) et fire (4) timers servicerespons samme arbejdsdag, eller 2) en servicerespons i de normale lokale åbningstider, når Dell Technologies vurderer, at levering af en udskiftningsdel er nødvendigt

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

Dele, der anses for at være uvæsentlige og/eller ikke lagerføres på fire (4) timer, omfatter, men er ikke begrænset til: Rammer, mekanisk kabinet, harddiskdummyer, skinnesæt, kabelstyringstilbehør og grafiske behandlingsenheder (GPU'er). Dele, der kan anses for at være væsentlige, 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-væsentlige 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 mere end 30 (trediv) 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 ikke 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 der 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 udholdenhedsniveauet vil variere.	Medfølger for storage- og hyperkonvergerede/konvergerede infrastrukturprodukter. Responsmålet er baseret på den relevante levering af udskiftningsdele og on-site-responsservicefunktioner angivet ovenfor. Kunden skal aktivere og vedligeholde den/de aktuelt understøttede version(er) af ekstern IT-support og overvågningssoftware (implementeret som gatewayen til sikker forbindelse) i løbet af den gældende supportperiode. Software med tilslutningsmulighedsaktivering, som relevant, er en forudsætning for disse yderligere fornyelsesservicefunktioner. Forafbillede drev er ikke berettiget til proaktiv solid state-drevudskiftning af Dell Technologies.
RETTIGHEDER TIL NYE SOFTWAREVERSIONER	Dell Technologies leverer rettighederne til nye softwareversioner, som stilles generelt til rådighed af Dell Technologies.	Inkluderet.
INSTALLATION AF NYE SOFTWAREVERSIONER	Dell Technologies yder ekstern installation af nye softwareversioner.	Software til operativsystemets miljø (OE) Kun inkluderet på storageudstyr, når det tilknyttede, indlejrede 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. Kunden er berettiget til ekstern installation af OE-softwareopdateringerne med en aktiveret og vedligeholdt understøttet version af softwaren til gatewayen til sikker forbindelse. Se tabellen for Dell Technologies produktgaranti og vedligeholdelse for berettigede produkter. Anden software (ikke-OE) Kunden udfører installation af nye softwareversioner, medmindre andet skønnes nødvendigt af Dell Technologies.

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.	Inkluderet for produkter, der har en gateway til sikker forbindelse eller andre Dell-aktiverede tilslutningsmuligheder, ekstern overvågningsteknologi, der er tilgængelig fra Dell Technologies.
	Dell Technologies opnår adgang til produkter via ekstern adgang, hvis det er nødvendigt i forbindelse med yderligere diagnosticering og for at levere ekstern support.	Se detaljer om gatewayen til sikker forbindelse ovenfor i AIOps-platformafsnittet. Når Dell Technologies får besked om et problem, gælder de samme responsmål for global teknisk support og onsite-respons som tidligere beskrevet.

**TECHNICAL CUSTOMER
SUCCESS MANAGER
("TECHNICAL CSM")**

Den for ProSupport One for Data Center udpegede Technical Customer Success Manager er en tildelt fjernressource, som har kendskab til kundernes forretning og leverer en bred vifte af system-, miljø- og kundesuccesfunktioner og -egenskaber designet til at reducere nedetid og maksimere den samlede supportoplevelse fra Dell.

Inkluderet i produkter, som er dækket af ProSupport One for Data Center-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.

Inkluderet i Technical CSM-service:

Livscyklusadministration:

- Rådgivning af kunden på tværs af alle aktiverede services. Vejledning, support og anbefalinger i hele det understøttede produkts rettighedslivscyklus
- Arbejde tæt sammen med salgs-, support- og produktteams om at håndtere identificerede kundebehov og bekymringer
- Samarbejde på vegne af kunden på tværs af alle Dell-serviceydelser og handelsorganisationer, når der skal løses tekniske eller forretningsmæssige problemer
- Medvirken til eventuelle eskaleringer af problemer, der muligvis ikke løses via standardprocesser, ved at koordinere de nødvendige ressourcer til at løse dem
- Rådgivning af kunder under kritiske, uplanlagte IT-serviceafbrydelser og -nedbrud med adgang til den udøvende ledelse, supporteskaleringsledere og teknisk supportledelse

Introduktionsassistance:

- Hjælp i forbindelse med introduktionen for at sikre, at kunden er berettiget til at modtage ProSupport One-serviceydelser
- Tilbud om undervisningsressourcer, der kan hjælpe med spørgsmål omkring gatewayen til sikker forbindelse og andre Dell Technologies-tilslutningsværktøjer
- Verificering af nøjagtigheden af relevante kundesupportoplysninger som f.eks. kontonavn, kontaktpunkt, aktivplacering og adresse osv.

- Levering af vidensoverførsler, f.eks. hvordan Dell Technologies kontaktes for at åbne serviceanmodninger, og hvordan Dell Technologies-supportværktøjer og -teknologier bruges

Succesplaner

- Levering af succesplaner til kunden, som er en række anbefalinger via digital kommunikation og, hvis det ønskes, gennem planlagte gennemgange efter en aftalt tidsplan. Succesplanerne vil omfatte mål, målsætninger og nøgleaktiviteter, der anbefales af Dell Technologies til kunden på berettigede ProSupport One-aktiver. Dells Technical CSM-succesplaner er ikke kontraktlige dokumenter og er ikke juridisk bindende for Dell eller kunden. De er retningslinjer for at hjælpe kunden og Technical CSM med at viderekommunikere kundens teknologi- og serviceresultater

Rapportering

Rapporterings- og analyseanbefalinger for berettigede systemer, herunder:

- Opsummering af åbne og lukkede serviceanmodninger pr. måned eller kvartalsvis baseret på kundens valg
- Verificering af aktuelt installerede systemsoftwareversioner i forhold til målkodeanbefalinger
- Verificering af kontraktstatus, herunder start/slutdatoer og andre grundlæggende kontraktoplysninger

Optimeringsgennemgang af kundesuccesservice:

- Indeholder en servicegennemgang af detaljerne i servicereporten. Tidsplan, tidsramme og andre emner, der skal gennemses, fastlægges mellem Technical CSM og kunden under introduktionen

Onsite-besøg: Kunden er berettiget til maksimalt to (2) besøg pr. år som en del af denne service. Kunden kan separat købe yderligere Technical CSM onsite-besøg, som kan være underlagt et ekstra gebyr.

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

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
- 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 rettellesopdatering, 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)
- Services, der kræves på grund af manglende vedligeholdelse af software og understøttede produkt(er) på et specificeret minimumsversionsniveau som angivet i [referencekodedokumentet](#).
- 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 Technical CSM-servicefunktionen

Dell Technologies' levering af Technical CSM-servicefunktioner, som er beskrevet ovenfor, afhænger af, om kunden har opfyldt følgende ansvarsområder:

- Oprettelse af en eller flere relevante systemvedligeholdelsesperioder, som er tilgængelige for Technical CSM, hvis Dell Technologies anser det for nødvendigt.
- Sikre, at alle miljømæssige, tekniske og driftsmæssige krav er overholdt.

- Leverer rettidig adgang til Technical CSM 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.
- Bekræftelse af, at udstyrets placering er forberedt, inden ProSupport One for Data Center påbegyndes.
- Sørge for, at produktet er tilsluttet en gateway til sikker forbindelse med de relevante logindsamlingsmuligheder aktiveret.

Yderligere oplysninger om Technical CSM-servicefunktioner

- Hvis fuld månedlig rapportering skal være muligt, skal Dell Technologies-tilslutningsmuligheder for teknologier som f.eks. en gateway til sikker forbindelse være installeret med de relevante logindsamlingsmuligheder aktiveret
- Technical CSM-servicen er tilgængelig i den normale åbningstid. Åbningstiden afhænger af det sted, hvor Technical CSM 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 Technical CSM-services ydes lokalt.
- Support uden for åbningstiden kan blive leveret af andre ressourcer inden for Dell Technologies efter Dell Technologies' skøn.
- Technical CSM's placering vil blive tildelt efter gensidig aftale under introduktionen på basis af kundens foretrukne serviceområde og Dells personaletilgængelighed.
- Autoriseret Dell-forhandler (defineret nedenfor) kan modtage Technical CSM-services, herunder rapportering. Rapportering kategoriseres muligvis ikke efter specifikke slutbrugerkunder.
- Autoriserede Dell-forhandlere skal identificere understøttede produkter, der videresælges, gennemføre processen med overførsel af Dell-mærker for at skifte ejer til den nye slutbrugerkunde og give Technical CSM'en nye kundekontaktoplysninger for at kunne vurdere berettigelse og introducere kunden separat.

Ikke inkluderet i Technical CSM-service til ProSupport One for Data Center

- Technical CSM er ikke ansvarlig for at implementere gatewayen til sikker forbindelse
- Teknisk support, fejlfinding eller diagnosticeringsaktiviteter. (leveret af teknisk support til ProSupport One for Data Center)
- Pristilbud eller salg af produkter og services.
- Udskiftning af dele i tilfælde af en fejl i et understøttet produkt.
- Software- eller hardwareinstallation og konfiguration.
- Enhver anden service, der ikke er inkluderet i dette afsnit om Technical CSM-serviceydelser.

Kollaborativ assistance

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 teknisk og anden support 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 One for Data Center, indeholder support til udvalgte tredjepartsprodukter, herunder udvalgte slutbrugerprogrammer, operativsystemer, hypervisorer og firmware, når sådanne tredjepartsprodukter er 1) købt hos Dell Technologies, 2) købt med produkter, 3) aktuelt installeret og fungerer på produkter på det tidspunkt, hvor supporten efterspørges, og 4) produktet er dækket af en eksisterende ProSupport One for Data Center-support og

servicevilkår for vedligeholdelse. 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. En liste over berettiget software findes 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 egenudviklede 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.

Rapportere leverancer til autoriserede Dell Technologies-forhandlere og slutbrugerkunder, der køber via autoriserede Dell Technologies-forhandlere

Technical CSM-rapportering for ProSupport One for Data Center vil kun blive leveret af Dell Technologies til den autoriserede Dell Technologies-**forhandler eller -distributør (hvis relevant), der er angivet på Dell Technologies-tilbuddet (samlet kaldet "forhandleren")**. **Forhandleren anerkender og accepterer at have indhentet passende samtykke fra forhandlerens slutbrugerkunde(r) ("slutbruger(e)) til at modtage slutbrugerkundens Technical CSM-rapportering**. Medmindre forhandleren oplyser andet, distribuerer Dell Technologies Technical CSM-rapportering for ProSupport One for Data Center til forhandlerens adresse og kontaktoplysninger, der blev oplyst til Dell Technologies på det tidspunkt, servicen blev købt, eller kontaktoplysningerne, der findes i Dell Technologies' aktuelle salgs- og serviceoptegnelser, som fastsat af Dell Technologies. Technical CSM-rapportering, der leveres til forhandleren, vil ikke blive kategoriseret efter/for specifikke slutbrugere. Brugerdefinerede rapporteringsmuligheder kan være tilgængelige for separat køb mod et ekstra gebyr.

Dell Technologies ProSupport One for Data Center på ikke-standarddele i brugerdefinerede serverprodukter

Reparationer og ombytninger af ikke-standarddele eller unikke dele ("supportservices til ikke-standardkomponenter") er en merværdi ombytningsservice, 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-standardsupportservices 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 arbejdsdeklæring (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 arbejdsdeklæring (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 fratrådt 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, skal kunden stille alle sundheds- og sikkerhedsoplysninger, værktøjer og infrastruktur til rådighed, som kræves i henhold til lokale gældende love og bestemmelser.

Kunden skal sørge for (uden omkostninger for Dell Technologies) gratis, sikker og tilstrækkelig adgang til kundens faciliteter og miljø, herunder rigelig plads til arbejde, elektricitet, sikkerhedsudstyr (hvis relevant) såsom: serverelevatorer, stiger, sikkerhedshjelme og ørebeskyttelse osv. 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. For produkter på over 120 lbs. (54 kg) er kunden ansvarlig for at levere passende løfteudstyr til enhver onsite-support- eller implementeringsbegivenhed. For produkter, der vejer mellem 40 lbs. (18 kg) og 120 lbs. (54 kg), kan kunden være nødt til at fjerne produktet fra raket, før Dell yder service. Hvis disse betingelser ikke opfyldes, kan det medføre ekstra gebyrer for kunden for de nødvendige ressourcer til at fjerne serveren fra raket sikkert.

Datasikkerhedskopi. Kunden skal foretage en sikkerhedskopiering af alle eksisterende data, software og programmer på alle påvirkede systemer forud for og under leveringen af denne service. Kunden skal udføre regelmæssige sikkerhedskopieringer af de gemte data på alle berørte systemer som en sikkerhedsforanstaltning mod eventuelle 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.

Vedligeholdelse af software- og serviceversioner. Kunden skal vedligeholde software og understøttede produkter 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.

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 forhandleraftalen, som der henvises til i tabellen herunder. 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 være bundet af sådanne onlinevilkår.

- Kundelokation	- Vilkår og betingelser, som gælder for dit køb af disse services	
	- Kunder som køber disse services direkte	- Kunder, der køber services via 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/servicesdescriptions .*	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-servedokumenter 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, Japan	Lokalt Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/servicedescriptions .*	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/servicedescriptions.* 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-website ved blot at gå til 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.

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/servicedescriptions.

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 tidsplandatoen, er der et omlægningsgebyr, der ikke må overstige 25 % af kundens pris for disse services. Enhver omplanlægning 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 nogen fejl eller forsinkelse i ydelsen 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 inkorporeret som reference.
 - f) **Tilvalgte services.** Valgfrie services (herunder point-of-need-support, installation, konsulentbistand, administreret professionel support eller uddannelse) kan muligvis købes fra 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. **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.
 - g) **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 standardfejlratene for den pågældende komponent og det pågældende system, og disse fejlratere 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.

- h) **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, 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.
- i) **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 © 2025 Dell Inc. eller dets datterselskaber. Alle rettigheder forbeholdes. Dell Technologies, Dell og andre varemærker er varemærker tilhørende Dell Inc. eller dets associerede selskaber. Andre varemærker kan være varemærker for deres respektive ejere. Udgivet i USA.

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