

# Palvelun kuvaus

## Dell ProSupport Flex for Client

### Johdanto

Dell toimittaa Dell ProSupport Flex for Client -tuotteet<sup>1</sup> ("palvelu(t)" tai "tukipalvelu(t)") tätä Palvelun kuvausta ("Palvelun kuvaus") noudattaen. Tarjouksesi, laskusi, kuittisi tai muu molemmin puolin hyväksytyyn muotoinen lasku tai kuitti tai Dellin tilausvahvistus (soveltuviissa tapauksissa "lasku" tai "kuitti") sisältää palveluiden nimen ja hankkimasi saatavilla olevat palveluvaihtoehdot. Jos tarvitset lisäapua tai haluat kopion palveluja koskevasta sopimuksesta ("sopimus"), ota yhteyttä Dell-myyntiedustajaan. Jos haluat kopion oman Dell Technologies -jälleenmyyjäsi kanssa tekemästäsi sopimuksesta, ota yhteyttä kyseiseen jälleenmyyjään.

### ProSupport Flex for Client – kelpoisuusvaatimukset

Asiakkaan on täytettävä seuraavat kriteerit voidakseen saada tämän palvelun<sup>2</sup>:

1. Asiakkaan asennetun kannan on oltava vähintään tuhat (1 000) ProSupport Flexin kattamaa tuettua tuotetta 12 kuukauden kuluessa Dellin alkuperäisestä laskulomakkeesta.
2. Tämä palvelu on tunnistepohjainen palvelu ja koskee vain niitä tuettuja tuotteita, jotka voivat saada ProSupport Flex for Client -palvelua.
3. Asiakkaalla on oltava tukipalvelu, joka tukee asiakasympäristöä.
4. Asiakkaan on käytettävä Dell TechDirectiä tai API-liittymää palvelutapauksen luomiseen.

Dell varaa oikeuden tarkastaa määräajoin, että asiakas noudattaa ProSupport Flex -kelpoisuusvaatimuksia. Jos Dell katsoo, että asiakas ei ole täyttänyt tai ylläpitänyt ProSupport Flex -kelpoisuusvaatimuksia, Dell varaa oikeuden oman harkintansa mukaan muuttaa tuetun tuotteen ProSupport Flex -palvelu- ja tukivaihtoehdon ProSupportiksi ilmoittamalla siitä kirjallisesti asiakkaalle.

### Tämän palvelun laajuus

Tähän palveluun lukeutuvat seuraavat ominaisuudet, jotka on suunniteltu varmistamaan tuetun tuotteen toimintavalmius:

- Käyttöoikeus Dellin asiakaspalvelu- ja -tukiorganisaatioon 24x7 eli vuorokauden ympäri (mukaan lukien juhlapyhät)<sup>3</sup> tuettujen tuotteiden vianmääritystä varten.
- Paikan päälle lähetettävän teknikon ja/tai varaosien toimitus asennuspaikalle tai muuhun asiakkaan toimipisteeseen, jonka Dell on hyväksynyt sopimuksessa kuvatulla tavalla (tarpeen mukaan ja ostetun tukivaihtoehdon mukaisesti) tuoteongelman selvittämistä varten.
- Varaosat, jos se katsotaan tarpeelliseksi ongelman ratkaisemiseksi tai estämiseksi
- Service Account Manager (SAM) -etäpalvelun käyttöoikeus tässä asiakirjassa määritetyllä tavalla.
- ProSupport-oikeudet sisältävät pääsyn TechDirectiin ja SupportAssistiin, jotka ovat käytössä yhteysohjelmiston kautta sekä tarjoavat (rajoituksetta) seuraavat edut:
  - Proaktiivinen ongelmien havaitseminen ja automatisoitu tapausten luominen
  - Laitteistovikojen ennakoiva havaitseminen ja automatisoitu tapausten luominen
  - Itsepalvelutapausten luominen
  - Itsepalveluosien lähetykset
- Yhteistyötuki
- Kattava ohjelmistotuki

<sup>1</sup> Tässä asiakirjassa "Dellin tuotteet", "tuotteet", "laitteet" ja "ohjelmisto" tarkoittavat Dellin laitteita ja ohjelmistoja. "Kolmannen osapuolen tuotteet" määritellään sopimuksessasi tai, jos sopimuksessa ei ole tällaista määritelmää, Dellin kaupallisissa myyntiehdoina tai paikallisissa Dellin myyntiehdoina. Viittaukset "sinuun" ja "asiakkaaseen" tarkoittavat näiden palvelujen ostajaksi sopimuksessa merkittyä oikeushenkilöä.

<sup>2</sup> Dell voi etukäteen hyväksyä asiakkaan palveluita varten riippuen asiakkaan sisäisistä tukiresursseista, palveluhistoriasta, itsehuoltokyvyn historiasta, tilin yleisprofiilista ja myyntisegmentistä sekä muista tekijöistä, joiden perusteella Dell voi omalla päätöksellään todeta, voiko asiakas todennäköisesti suorittaa onnistuneesti tarvittavat itsehuoltotoimenpiteet. Tällaisissa tapauksissa Dell voi omalla päätöksellään luopua oikeudestaan lopettaa palvelut tai siirtää asiakkaan eri palveluun johtuen asiakkaan kyvyttömyydestä ylläpitää tässä osassa eriteltyjä kriteereitä.

<sup>3</sup> Saatavuus vaihtelee maittain ja rajoittuu kaupallisesti kohtuullisiin toimiin. Saat lisätietoja ottamalla yhteyttä myyntiedustajaasi.

## SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs on ohjelmistosovellus, jolla Dell-tietokoneita voidaan seurata proaktiivisesti. Se hyödyntää koneoppimista ja tekoälyä Dell-tietokoneiden yleisen kunnan proaktiiviseen seurantaan ja mittaamiseen älykkään, kattavan ja ennustavan analytiikan avulla. SupportAssistin avulla valtuutetut järjestelmänvalvojat voivat hallita, optimoida ja korjata Dell-laitekantaansa etäyhteydellä TechDirect-portaalin kautta.

SupportAssist valvoo myös tuettuja tuotteita ja kerää tietoja teknisen tuen tarjoamiseksi. Jos havaitaan ongelma, kerätyt tiedot voidaan lähettää Dellille, jolloin tukikokemuksesta tulee entistä parempi, yksilöllinen ja tehokas.

SupportAssist on saatavilla ilman lisämaksua tuetuille tuotteille, joilla on voimassa oleva ProSupport Flex -sopimus. SupportAssist for Business PCs on asennettava ja konfiguroitava lähettämään järjestelmätiedot Dellille, jotta (rajoituksetta) seuraavat hyödyt voidaan tarjota:

- Järjestelmän proaktiivinen valvonta normaaliin toimintaan ja suorituskykyyn vaikuttavien ongelmien varalta, mukaan lukien telemetriapohjaiset tiedot käytöstä, suorituskykyraportoinnista, automaattisesta tapauksen luomisesta ja tarvittaessa automaattisesta osien vaihdosta.
- Ennakoiva ongelman havaitseminen ennen kuin se vaikuttaa normaaliin toimintaan ja suorituskykyyn, ja tarvittaessa automaattinen tapauksen luonti ja/tai automaattinen osien vaihto
- Tehokkaan ongelmien etädiagnosoinnin mahdollistava automaattinen diagnostiikkatietojen ja muiden tietojen lähetyk.
- Automaattiset laiteohjain- ja laiteohjelmistopäivitykset
- Automaattinen virustenpoisto
- Kommentisarjat, jotka automatisoivat tehtäviä ja korjaavat ongelmia

SupportAssist-ohjelmiston tarkoitus ei ole kerätä mitään henkilökohtaisia tietoja, kuten omia tiedostoja, Internet-selaushistoriaa tai evästeitä. Jos henkilökohtaisia tietoja kuitenkin sisältyy vianmääritysprosessin osana kerättäviin tai tarkasteltaviin tietoihin, niitä käsitellään Dellin tietosuojakäytännön mukaisesti. Osoitteessa [www.Dell.com/Privacy](http://www.Dell.com/Privacy) voit tutustua Dellin koko tietosuojakäytäntöön. SupportAssistin käyttöjärjestelmävaatimusten takia se ei ole käytettävissä kaikissa Dellin tuetuissa tuotteissa. Lisätietoja SupportAssistista, mukaan lukien määritykset, käyttöönotto ja käyttö, sekä ajantasaisin luettelo tuetuista Dell-tuotteista on SupportAssist-sivustolla osoitteessa <https://www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc>

## Yhteistyötuki

Jos asiakas tekee huoltopyynnön ja Dell määrittää ongelman esiintyvän nykyisen Dellin takuu- tai palvelusopimuksen kattamien tuotteiden kanssa yleisesti käytettyjen oikeutettujen kolmannen osapuolen myyjän tuotteiden yhteydessä, Dell pyrkii tarjoamaan yhteistyötukea, jonka mukaisesti Dell: (i) toimii ainoana yhteyspisteenä siihen asti, kun ongelmat on eritelty, (ii) ottaa yhteyttä kolmannen osapuolen myyjään, (iii) tarjoaa ongelman dokumentoinnin ja (iv) jatkaa ongelman tarkkailua ja hankkii tilannetiedot ja ratkaisusuunnitelmat myyjältä (sikäli kuin on kohtuudella mahdollista).

Asiakas täyttää yhteistyötukipalvelun ehdot vain, jos asiakkaalla on soveltuvat voimassa olevat palvelusopimukset ja valtuutus suoraan kyseiseltä kolmannen osapuolen myyjältä ja Delliltä tai valtuutetulta Dell-jälleenmyyjältä. Ongelman erittelyn ja raportoinnin jälkeen kolmannen osapuolen myyjä on yksin vastuussa kaiken teknisen tai muun tuen antamisesta asiakkaan ongelman ratkaisemiseen liittyen. DELL EI OLE VASTUUSSA MUIDEN MYYJIEN TUOTTEIDEN TAI PALVELUJEN TOIMINNASTA. Tarkastele nykyisiä yhteistyötukikumppaneita [täällä](#) ja osoitteessa <https://dell.com/support> soveltuvin osin. Huomaa, että tuetut kolmannen osapuolen valmistajien tuotteet voivat muuttua koska tahansa ilman erillistä asiakkaalle ilmoittamista.

## Kattava ohjelmistotuki

Dell ProSupport sisältää Dellin kattavan ohjelmistotuen tietyille Dellin OEM-loppukäyttäjäsovelluksille, tuettujen tuotteiden käytölle ja tuettujen tuotteiden laiteohjelmistoille ("palvelun kattamat ohjelmistotuotteet"). Palvelun kattamat ohjelmistotuotteet sisältävät loppukäyttäjien esiasennettuja työasemasovelluksia, kuten Norton AntiVirus™ -ohjelmiston, Microsoft® Office -ohjelmistopakettin, Intuit® QuickBooks® -kirjanpito-ohjelmiston, Adobe® Photoshop® -ohjelmiston ja Adobe Acrobat® -ohjelmiston. Voit pyytää Dellin tekniseltä tuelta päivitetyn luettelon palvelun kattamista ohjelmistotuotteista.

Nykyiset kattavan ohjelmistotuen kumppanit näet [täältä](#). Huomaa, että tuetut kolmannen osapuolen valmistajien tuotteet voivat muuttua milloin tahansa ilman erillistä ilmoitusta asiakkaille.

## Dellin kattavan ohjelmistotuen rajoitukset

Dell ei takaa minkään ohjelmisto-ongelman ratkaisua eikä sitä, että palvelun kattaman ohjelmistotuotteen käyttö tuottaa tietyn lopputuloksen. Tilanteiden, joita asiakkaan kysymykset koskevat, on oltava toistettavissa yksittäisessä järjestelmässä (ts. yksi suoritin ja sen työasema sekä oheislaitteet). Dell voi todeta, että ohjelmisto-ongelma on niin monimutkainen tai että asiakkaan tuettu tuote on sen laatuinen, että ongelmaa ei voida analysoida tehokkaasti puhelintuen avulla. Asiakas ymmärtää ja hyväksyy, että tiettyjen asiakkaan palvelupyynnön perusteena olevien ongelmien ratkaisut eivät välttämättä ole saatavissa kulloisenkin ohjelmiston valmistajalta. Asiakas hyväksyy, että Dellin velvollisuus tarjota tukea asiakkaalle on täytetty tilanteissa, joissa ratkaisua ei ole saatavissa ohjelmiston julkaisijalta.

## Yhteydenotto Delliin huoltoa varten

### Ensimmäinen vaihe: ota yhteyttä Delliin avun saamiseksi

- Yhteystiedot ovat saatavilla osoitteessa [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support)
- Ota Delliin yhteyttä paikasta, jossa pääset fyysisesti käsiksi tuettuun tuotteeseen.
- Anna palvelutunnus, mallinumero, käyttöjärjestelmän nykyinen versio ja muut Dellin pyytämät tiedot. Dell varmistaa asiakkaan tuetun tuotteen, soveltuvan palvelun ja vastetasot sekä sen, ovatko palvelut yhä voimassa.

### Toinen vaihe: etävianmäärityksen tuki

- Yksilöi tarvittaessa virhesanomiat ja niiden ilmenemisolosuhteet: mitkä toimet ovat edeltäneet virhesanomaa ja mihin toimiin olet jo ryhtynyt ongelman ratkaisemiseksi.
- Teemme asiakkaan kanssa ongelmadiagnoosin käymällä läpi sarjan vianmääritysvaiheita. Sinua voidaan pyytää pääsemään käsiksi tuetun tuotteesi sisäpuolelle, jos se on turvallista.
- Jos diagnoosin tai vianetsinnän jälkeen Dell määrittää, että osan vaihtaminen, tuetun tuotteen palauttaminen huoltoon tai huoltoteknikon lähettäminen paikan päälle on tarpeen, annamme lisää ohjeita.

### Omatoimiset tukiohjelmat

TechDirect-ohjelmaan osallistuvien asiakkaiden kohdalla asiakkaan sertifioidut teknikot voivat käsitellä hyväksytyt korjaukset lähettämällä palvelupyynnön omatoimiselle sivustolle tai alueensa puhelinjonoon TechDirectin ehtojen mukaisesti.

## Teknisen tuen määrävalinnat

ProSupport Flex for Client tarjoaa eritasoisia teknisiä tukipalveluita<sup>4</sup>. Tasot perustuvat laitekohtaisten kelvollisten tapahtumien määrään ja tuoteperheeseen.

Dell määrittää kullekin tuoteperheelle teknisen tuen tason, jonka asiakas on oikeutettu saamaan, asiakkaan sisäisten tukiresurssien ja palveluhistorian perusteella. Määritetty taso on yhdenmukainen kaikkien tuoteperheeseen kuuluvien ja palvelun kattamien resurssien osalta.

Kukin teknisen tuen taso vastaa sitä, montako tapahtumaa asiakas voi avata tiettyyn tuoteperheeseen kuuluville laitteille. Kun asiakas soittaa Delliin tukitiimille ja puhelu johtaa hyväksytyyn korjauksen luomiseen, se lasketaan asiakkaan sallittuun tapahtumakiintiöön kyseiselle tuoteperheelle. Jokainen hyväksytty korjaus voi sisältää useita Delliin ja asiakkaan välisiä kanssakäymisiä, kunhan kukin kanssakäyminen koskee samaa tuettua tuotetta ja ongelmaa. Hyväksytyt korjaukset lasketaan sille neljännesvuodelle, jolla ne suljetaan. Hyväksytyt korjaukset, jotka käsitellään Point-of-Need Out-of-Warranty -palvelulla, eivät sisälly kiintiöön. Asiakkaat, jotka ylittävät heille määrätyn tukitason hyväksytyjen korjausten kynnyksen, voidaan siirtää Delliin yksinomaisesta päätöksestä korkeammalle tukitasolle, ja asiakas voi joutua maksamaan lisämaksuja korkeamman tukitason mukaisesti jatkaakseen tuen saamista.

Lisätietoja teknisen tuen määrän valinnasta saa Delliin myyntiedustajalta ja/tai SAM:ltä.

## Paikan päällä toteutettavan palvelun vaihtoehdot

Paikan päällä toimitettavat tukivaihtoehdot riippuvat ostetun palvelun tyypistä. Koska ostit ProSupport-tuen, laskusi ilmaisee sovellettavan paikan päällä tarjottavan palvelun vastetason, joka näkyy alla olevassa taulukossa. Mikäli tässä Palvelun kuvauksessa määritellyt ehdot täyttyvät ja sen jälkeen, kun Delliin analyttikko on suorittanut etävianmäärityksen, -diagnoosin ja -ongelmanmäärityksen, hän määrittää, edellyttääkö hyväksytty korjaus huoltoteknikon ja/tai osien lähettämistä paikan päälle vai voidaanko ongelma ratkaista etänä. Tämän jälkeen Dell voi lähettää huoltoteknikon paikan päälle asiakkaan liiketiloihin ratkaisemaan ongelmaa.

<sup>4</sup> Resurssien ostopaikasta riippuen teknisen tuen määrävalinnat eivät välttämättä ole sovellettavissa. Ota yhteyttä paikalliseen myyntiedustajaasi, jos sinulla on kysyttävää.

Paikan päällä toteutettavan tukitoimenpiteen laji	Paikan päällä toteutettavan tukitoimenpiteen vasteaika <sup>5</sup>	Rajoitukset ja erityisehdot
<b>4 tunnin Tukitoimenpiteen vasteaika</b>	Vianmäärityksen ja etädiagnoosin jälkeen teknikko voidaan tavallisesti lähettää paikan päälle 4 tunnin kuluessa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saatavilla ympäri vuorokauden, seitsemän päivää viikossa, myös juhlapäyhinä.</li> <li>Saatavana sijainneissa, joihin 4 tunnin kuluessa toteutettava tukitoimenpide on määritetty.</li> <li>Saatavana tuettujen tuotteiden valikoituihin malleihin tietyissä sijainneissa.</li> <li>Neljän tunnin osapalvelun toimipisteiden varastoissa on Dellin määrittämät tuettujen tuotteiden toimintakriittiset komponentit. Muut kuin toimintakriittiset osat voidaan lähettää seuraavan päivän toimituksella.</li> </ul>
<b>Samana työpäivän paikan päällä annettava tuki</b>	Vianmäärityksen ja etädiagnoosin jälkeen teknikko voidaan tavallisesti lähettää paikan päälle samana työpäivänä.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saatavilla ympäri vuorokauden, seitsemän päivää viikossa, myös juhlapäyhinä.</li> <li>Saatavana sijainneissa, joihin 8 tunnin kuluessa toteutettava tukitoimenpide on määritetty.</li> <li>Saatavana tuettujen tuotteiden valikoituihin malleihin tietyissä sijainneissa.</li> <li>Kahdeksan tunnin osapalvelun toimipisteiden varastoissa on Dellin määrittämät tuettujen tuotteiden toimintakriittiset komponentit. Muut kuin toimintakriittiset osat voidaan lähettää seuraavan päivän toimituksella.</li> </ul>
<b>Seuraavan työpäivän paikan päällä annettava tuki</b>	Vianmäärityksen ja etädiagnoosin jälkeen teknikko voidaan tavallisesti lähettää paikan päälle seuraavana työpäivänä.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saatavilla viitenä (5) päivänä viikossa, kymmenen (10) tuntia päivässä – ei juhlapäyhinä.</li> <li>Tukipyyntöjen, jotka Dellin asiantuntijakeskus saa klo 17.00 jälkeen (asiakkaan paikallista aikaa ma–pe), ja kyseisen ajankohdan jälkeen tehtyjen lähetysten käsittely voi vaatia lisätyöpäivän, ennen kuin teknikko saapuu asiakkaan toimipaikkaan.</li> <li>Saatavana tuettujen tuotteiden valikoituihin malleihin.</li> </ul>
<b>Manner-Yhdysvaltain ulkopuoliset ("OCONUS") asiakkaat</b>	Osat voidaan lähettää vianmäärityksen ja etädiagnoosin jälkeen. OCONUS-asiakkaiden tapauksessa paikan päälle saapumisen ajankohta vaihtelee asiakkaan sijainnin ja osan saatavuuden mukaan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rajoitettu Dellin hyväksymiin (vain yhdysvaltalaisiin) OCONUS-asiakkaisiin.</li> <li>Liittovaltion alueella asuvien asiakkaiden tulee selvittää OCONUS-huoltoapaikat asiakkaan asiaankuuluvasta Dellin kanssa solmitusta sopimuksesta.</li> </ul>

## Service Account Manager

Tuenhallintaa tarjoaa Service Account Manager ("SAM"), joka on yksinomainen yhteyshenkilö. SAM toimii asiakkaan ensisijaisena yhteyshenkilönä palvelun toimituksen eskaloinnin hallinnassa. SAM-resurssi hallinnoi myös ProSupport Flex for Client -palveluiden koordinoitua kaikille tukipalveluille, joihin asiakas on oikeutettu.

Valittujen ja hankittujen tuenhallintavaihtoehtojen mukaisesti SAM:n velvollisuuksiin voivat kuulua seuraavat:

- Yhtenä yhteyshenkilönä toimiminen myynnin jälkeiselle tuelle tuetun tuotteen oikeuksien päättymiseen saakka
- Tuotteen tai palvelun toimitusprosessin tarkistaminen ja analyysin antaminen asiakkaalle
- Sen vahvistaminen, että asiakkaan poikkeukset ja/tai sitoumukset eivät ole valittujen ProSupport-kapasiteettien ulkopuolella
- Päivitysten antaminen asiakkaan johdolle Dellin ratkaisun suorituskyvystä ja aloitteista
- Palvelusuunnitelman laatiminen

<sup>5</sup> Vasteaikaa ei saatavilla kaikille maille eikä kaikille sijainneille. Saat lisätietoja ottamalla yhteyttä myyntiedustajaasi.

- SAM-tuki tarjotaan etänä; paikan päällä voidaan vierailla kahdesti vuodessa, neljästi vuodessa, kerran kuussa tai sovittuun aikaan tarveperusteisesti ja/tai TSM:n ja asiakkaan yhteisen kirjallisen sopimuksen mukaisesti. Vakio-SAM-palveluihin kuuluu kaksi (2) vierailua paikan päällä, paitsi jos Dell on luopunut minimilaitetekantavaatimuksesta, missä tapauksessa vakio-SAM-palvelut toteutetaan vain etänä. Ylimääräisistä vierailuista voidaan veloittaa lisämaksu ja kulut.
- Palveluratkaisujen koordinoinnissa auttaminen eskaloitujen tapahtumien tai ongelmien tapauksessa.

SAM-palvelu on käytettävissä normaalin työajan puitteissa. Työtunnit määritellään sen sijainnin mukaan, missä SAM-palvelua toimitetaan, ja ne saattavat vaihdella alueen ja maan mukaan. SAM-palvelut voidaan tarjota asiakkaan toimipisteessä Dellin oman harkinnan mukaan. Palveluajkojen ulkopuolinen tuki voidaan järjestää Dellin muita resursseja hyödyntämällä Dellin oman harkinnan mukaisesti. SAM-palvelun sijainti määritetään käyttöönnoton yhteydessä asiakkaan toivoman palvelualueen ja henkilöstön saatavuuden mukaisesti.

### Palvelusuunnitelman kuvaus:

Palvelusuunnitelmassa määritetään palvelun toimitusodotukset ja tukikäytännöt sekä menettelyt perustuen korkean tason yleiskatsaukseen sekä laitteiden palvelusopimukseen ja laitteiden konfiguraatioon. Myös Dellin ja asiakkaan sopimukset tapahtumien käsittelystä ja eskaloituyhteistyöstä kuvataan tässä asiakirjassa. SAM:n tulee laatia se yhteistyössä asiakkaan kanssa, jotta se vastaa asianmukaisesti IT-palvelun tukea, tukien yritysprosesseja, tekniikkaa, resursseja ja infrastruktuuria. Palvelusuunnitelma voidaan tarkistaa, sitä voidaan seurata ja sitä voidaan korjata vuosittain.

Dellin SAM-palvelusuunnitelmat eivät ole sopimusasiakirjoja eivätkä ne sido Dellia eikä asiakasta laillisesti. Ne ovat ohjeita, jotka auttavat asiakasta ja SAM:ää kommunikoimaan asiakkaan tukipalvelutarpeista.

### Tukipalveluraportointi

Tukipalveluraportointi on ProSupport Flex for Client -palvelun vakio-ominaisuus. SAM suorittaa raportointitarkastuksia joko henkilökohtaisesti asiakkaan tiloissa (paikan päällä) tai etätöyönä online-kokouksessa. Jos SAM toimii etupäässä asiakkaan pyytämän kokouspaikan ulkopuolella, raportti voidaan toimittaa paikan päällä lisämaksusta. Tukipalveluraportointi on oletuksena tarjolla kuukausittain. Asiakas voi muuttaa raportointitiheyttä niin, että raportti toimitetaan kuukausittain, neljännesvuosittain, mukautetusti tai ad-hoc-pohjalta.

Ad-hoc-pyyntöistä tai mukautetuista raporttipyyntöistä saatetaan veloittaa erikseen.

### Toimituksen raportointi valtuutetuille Dell-jälleenmyyjille loppukäyttäjistä, jotka hankkivat palvelun valtuutetulta Dell-jälleenmyyjältä

Dell toimittaa ProSupport Flex for Client -palvelun SAM-raportin ainoastaan Dellin valtuuttamalle jälleenmyyjälle, ja Dellin valtuuttama jälleenmyyjä vahvistaa ja hyväksyy täten, että loppukäyttäjältä on saatu asianmukainen suostumus. Dell toimittaa ProSupport Flex for Client (ProSupport Flex yritysasiakkaille) -palvelun SAM-raportin Dellille palveluiden ostohetkellä annettuun osoitteeseen ja yhteystietoihin tai niihin yhteystietoihin, jotka sisältyvät Dellin myynti- ja palvelutietoihin Dellin valtuutetun jälleenmyyjän saadessa perehdytyksen palveluun. Huomaa, että kun raportointia toimitetaan Dellin valtuutetulle jälleenmyyjälle, sitä ei kategorisoida tiettyjen loppukäyttäjien mukaan, ja jos Dellin valtuutettu jälleenmyyjä haluaa saada loppukäyttäjieritellyn raportin, sitä voidaan pyytää mukautettuna raporttina Dellin valtuutetun jälleenmyyjän SAM:n kautta lisähintaan.

### Palveluun eivät kuulu

- Toimet, joita ei erikseen kuvata tai määritellä tässä Palvelun kuvauksessa, mukaan lukien (rajoituksetta) asennus, asennuksen poisto, siirto, koulutusapu ja etähallintatoiminnot
- Suorituskykyyn ja järjestelmänhallintaan liittyvä tuki
- Tarviketuotteet, vaihtotallennusvälineet, käyttötarvikkeet, kosmeettiset lisävarusteet tai osat, kuten kehikot ja kannet, tai niiden tuki
- Yli 12 kuukauden ikäisissä laitteissa olevat akut, joita Dellin Extended Battery Service ei kata, tai yli 36 kuukauden ikäisissä laitteissa olevat akut, joita Dellin Extended Battery Service ei kata
- Suora kolmannen osapuolen tuki tai tällä hetkellä valmistajan, toimittajan tai kumppanin tukemattomien versioiden tuki
- OEM:n esi- tai jälkiasentamat laitteistot ja/tai ohjelmistot, paitsi jos ne kuuluvat Delliltä erikseen hankitun palvelusopimuksen piiriin
- SupportAssist-ominaisuudet ylittäviä vakoiluohjelmia ja viruksia ei poisteta, kuten tässä Palvelun kuvauksessa on erikseen kuvattu
- Tietojen varmuuskopiointipalvelut
- Muut kuin tässä palvelun kuvauksessa erikseen kuvatut edistyneet langattomat verkko-ominaisuudet, verkko- tai etäasennus, asetusten määrittäminen sekä sovellusten optimointi ja määrittäminen
- Kommentosarjat, ohjelmointi, tietokantojen suunnittelu ja toteutus, Internet-kehitystyö tai ytimien kääntäminen uudelleen
- Tuetuissa tuotteissa ilmenevien kosmeettisten, laitteen toimintaan olennaisesti vaikuttamattomien vahinkojen tai vikojen korjaus
- Ohjelmisto-ongelmien aiheuttamat korjaukset tai korjaukset, jotka johtuvat jonkin muun tahon kuin Dellin, Dellin valtuuttaman jälleenmyyjän tai palveluntarjoajan muutoksesta, säädöstä tai korjauksesta tai asiakkaan itse vaihdettavien osien (CSR) käytöstä

- Palvelut, joiden Dell katsoo olevan tarpeellisia, koska tuotteita tai laitteita on käytetty virheellisesti
- Palvelut, joiden Dell katsoo olevan tarpeellisia, koska kolmannen osapuolen henkilöstö on yrittänyt luvottomasti asentaa, korjata, huoltaa tai muokata laiteohjelmistoa tai ohjelmistoa
- Mikä tahansa tietojen tai sovellusten palautus tai siirto
- Tuki laitteelle, jonka vaurio johtuu luonnonvoimista (kuten salamasta, tulvasta, tornadosta, maanjäristyksestä tai pyörremyrskystä)

## Kaikkia tuettuja Dellin Framework Sales Agreement -sopimuksen puitteissa ostettuja tuotteita koskevat yleiset asiakkaan velvollisuudet

**Valtuus myöntää käyttöoikeudet.** Asiakas takaa, että hänellä on oikeus antaa sekä asiakkaan että Dellin käyttää joko etäyhteydellä tai henkilökohtaisesti tuettuja tuotteita, asiakkaan omistamia tai lisensoimia ohjelmistoja, laitteistoja, järjestelmiä, niiden sisältämiä tietoja ja kaikkia niihin kuuluvia laite- ja ohjelmistokomponentteja näiden palveluiden suorittamista varten. Jos asiakkaalla ei ole näitä oikeuksia, asiakas sitoutuu hankkimaan ne omaan laskuunsa, ennen kuin pyytää Dellia toimittamaan palvelut.

**Pyyntökielto.** Asiakas ei ilman Delliltä etukäteen saatua kirjallista suostumusta pyydä kahden vuoden sisällä laskun tai kuitin päiväyksestä suoraan tai epäsuoraan töihin ketään Dellin työntekijää, jonka kanssa asiakas on ollut yhteydessä Dellin suorittaessa Palvelua. On kuitenkin huomioitava, että yleiset mainokset ja muut vastaavat yleiset pyynnöt eivät muodosta suoraa tai epäsuoraa pyyntöä tässä merkityksessä, ja asiakkaalla on lupa pyytää töihin ketä tahansa työntekijää, jonka sopimus on rauennut tai joka on eronnut Dellin palveluksesta ennen palkkauskeskustelujen aloittamista asiakkaan kanssa.

**Asiakkaan yhteistyö.** Asiakas ymmärtää, että ilman pikaista ja riittävää yhteistyötä Dell ei pysty tuottamaan palvelua, tai jos se tuotetaan, että palvelu voi olla merkittävästi odotetusta poikkeava tai viivästynyt. Tämän mukaisesti asiakas tarjoaa Dellille nopeasti ja kohtuuden rajoissa Dellin edellyttämää yhteistyötä palvelun toimittamiseksi. Jos asiakas ei tarjoa kohtuuden rajoissa riittävää yhteistyötä yllä olevan mukaisesti, Dell ei ole vastuussa mistään palvelun toimittamiseen liittyvästä epäonnistumisesta, eikä asiakkaalla ole oikeutta takaisinmaksuun.

**Paikan päällä -palveluun liittyvät velvollisuudet.** Jos palvelut edellyttävät paikan päällä tapahtuvia toimia, asiakas tarjoaa (ilman Dellille koituvia kustannuksia) vapaan, suojatun ja riittävän pääsyn asiakkaan toimitiloihin, ympäristöön ja tuettuihin tuotteisiin, mihin sisältyvät riittävä työtila, sähkö, suojavarusteet (tarvittaessa) ja paikallinen puhelinlinja. Käytettävissä tulee olla myös näyttö, hiiri (tai osoitinlaite) ja näppäimistö (ilman Dellille koituvia kustannuksia), jos järjestelmässä ei ole niitä valmiiksi.

**Tietojen varmuuskopiointi; luottamuksellisten tietojen poistaminen.** Asiakkaan on varmuuskopioitava kaikkien kyseisten tuettujen tuotteiden kaikki olemassa olevat tiedot, ohjelmistot ja ohjelmat ennen tämän palvelun toimittamista ja sen aikana. Asiakkaan tulee tehdä säännöllisesti varmuuskopioita kaikkiin kyseisiin tuettuihin tuotteisiin tallennetuista tiedoista varotoimena tietojen mahdollisen vioittumisen, muuttumisen ja menettämisen varalta. Lisäksi asiakas on vastuussa kaikkien luottamuksellisten tietojen, omistusoikeudellisten tietojen ja henkilötietojen sekä siirrettävien tallennusvälineiden poistamisesta riippumatta siitä, saako hän apua paikan päällä olevalta teknikolta. Dell ei ole vastuussa minkään ohjelmien tai tietojen palautuksesta tai uudelleenasetuksesta. Kun tuettu tuote tai sen osa palautetaan, asiakkaan on toimitettava ainoastaan puhelintekniikan pyytämä tuettu tuote tai osa. **DELL EI OLE KORVAUSVELVOLLINEN SEURAAVISTA:**

1. asiakkaan luottamukselliset tai omistamat tiedot tai henkilötiedot
2. menetetyt tai vioittuneet tiedot, ohjelmat tai ohjelmistot
3. vaurioituneet tai menetetyt siirrettävät tietovälineet
4. järjestelmän tai verkon käytön menetys
5. mikään toimi tai laiminlyönti, mukaan lukien huolimattomuus, Dell tai ulkopuolisten palveluntarjoajien taholta.

## Palvelujen käyttöehdot

Tämä palvelukuvaus on sinun, asiakkaan ("sinä" tai "asiakas") ja sen oikeussubjektin, joka on yksilöity tämän palvelun oston liittyvässä laskussa tai kuitissa ("Dellin oikeussubjekti"), välinen. Tämä palvelu toimitetaan asiakkaan Dell-oikeussubjektin kanssa solmiman sopimuksen, joka erityisesti valtuuttaa tämän palvelun myynnin, puitteissa.

Miltä tahansa Dellin jälleenmyyjältä hankittuja tuotteita ja palveluja koskevat ainoastaan ostajan ja jälleenmyyjän väliset sopimukset. Kyseisessä sopimuksessa saattaa olla ehtoja, jotka ovat samoja kuin tässä tai alla olevissa verkkoehtoissa mainitut. Jälleenmyyjä voi tehdä Dellin kanssa järjestelyjä takuu- ja/tai ylläpitopalvelujen suorittamisesta jälleenmyyjän puolesta. Takuu- ja/tai ylläpitopalveluja tai asiantuntijapalveluja tarjoavien asiakkaiden ja jälleenmyyjien on oltava asianmukaisesti koulutettuja ja sertifioituja. Kouluttamattomien/sertifioimattomien asiakkaiden, jälleenmyyjien tai kolmansien osapuolten työstä saatetaan periä lisämaksuja, jos Dellin on annettava tukea tällaisten kolmansien osapuolten palvelujen yhteydessä. Ota yhteyttä jälleenmyyjään tai paikalliseen Dell-myyntiedustajaan, jos haluat lisätietoja Dellin suorittamista takuu- ja ylläpitopalveluista jälleenmyyjältä hankituille tuotteille.

Jos erityistä valtuutusta antavaa sopimusta ei ole, palvelu toimitetaan asiakkaan sijainnin mukaan joko Dellin kaupallisiin asiakkaisiin sovellettavien myyntiehtojen tai alla olevassa taulukossa viitatus jälleenmyyjäsopimuksen mukaisesti. Seuraavassa taulukossa on ilmoitettu asiakkaan sijaintia vastaava URL-osoite, josta sopimus löytyy. Osapuolet vahvistavat lukeneensa ja hyväksyneensä online-käyttöehdot.

## Palveluiden oston sovellettavat ehdot

	Suoraan tehdyt palveluostot	Valtuutetun jälleenmyyjän kautta tehdyt palveluostot
<b>Yhdysvallat</b>	<a href="http://www.dell.com/cts">www.dell.com/cts</a>	Palvelun kuvaus ja muut Dell-oikeussubjektin palveluasiakirjat, jotka saat myyjältä, eivät toimi sopimuksena sinun ja Dell-oikeussubjektin kesken vaan ainoastaan kuvaavat myyjältä hankkimasi palvelun sisältöä, velvollisuuksiasi palvelun vastaanottajana ja kyseisen palvelun rajoja ja rajoituksia. Siksi kaikki viittaukset "asiakkaaseen" tulee tämän Palvelun kuvauksen ja minkä tahansa muun Dell-oikeussubjektin palveluasiakirjan yhteydessä ymmärtää viittauksina sinuun, kun taas kaikki viittaukset Dell-oikeussubjektiin tulee ymmärtää yksinomaan viittauksena Dell-oikeussubjektiin palveluntarjoajana, joka tarjoaa palvelua myyjän puolesta. Sinulla ei ole suoraa sopimussuhdetta Dell-oikeussubjektin kanssa tässä kuvattuun palveluun liittyen. Jotta välttyään epäselvyyksiltä, kaikki maksuehdot ja muut sopimusehdot, jotka koskevat luonteeltaan ainoastaan suoraan ostajaa ja myyjää, eivät koske sinua, ja niistä sovitaan sinun ja myyjän välillä.
<b>Kanada</b>	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (englanti) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (kanadanranska)	
<b>Latinalainen Amerikka ja Karibia</b>	Paikallinen maakohtainen <a href="http://Dell.com-">Dell.com-</a> verkkosivusto tai <a href="http://Kaupalliset">Kaupalliset</a> <a href="http://palvelusopimukset Dell.*">palvelusopimukset   Dell.*</a>	
<b>Aasia ja Tyynenmeren alue sekä Japani</b>	Paikallinen maakohtainen <a href="http://Dell.com-">Dell.com-</a> verkkosivusto tai <a href="http://Kaupalliset">Kaupalliset</a> <a href="http://palvelusopimukset Dell.*">palvelusopimukset   Dell.*</a>	
<b>Eurooppa, Lähi-itä ja Afrikka</b>	Paikallinen maakohtainen <a href="http://Dell.com-">Dell.com-</a> verkkosivusto tai <a href="http://Kaupalliset">Kaupalliset</a> <a href="http://palvelusopimukset Dell.*">palvelusopimukset   Dell.*</a> Ranska: <a href="http://Contracts.de.service Dell.France">Contracts de service   Dell France</a> Saksa: <a href="http://Dell.de/AGB">Dell.de/AGB</a> Britannia: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a>	

\* Asiakkaat voivat siirtyä paikalliselle [dell.com](http://dell.com)-sivustolle automaattisesti käyttämällä laitettaan kyseisellä alueella tai valitsemalla maansa Dell.comin maanvalintatyökalusta.

Asiakas hyväksyy lisäksi, että jos palvelu uusitaan tai sitä muunnetaan tai pidennetään tai sen käyttöä jatketaan alkuperäistä ajanjaksoa kauemmin, palvelua koskee kyseisellä hetkellä voimassa oleva palvelun kuvaus, joka on saatavilla sivustolla [Kaupalliset palvelusopimukset | Dell](http://Kaupalliset.palvelusopimukset|Dell).

Tilaamalla palveluja, vastaanottamalla palveluja, käyttämällä palveluja tai palvelun ohjelmistoja taikka valitsemalla "Hyväksyn" tai vastaavan vaihtoehdon Dell.com-sivustolla oston yhteydessä tai Dellin ohjelmistossa tai verkkokäyttöliittymässä asiakas sitoutuu noudattamaan tämän Palvelun kuvauksen ehtoja ja viitteenä olevia sopimusehtoja. Mikäli hyväksyt Palvelun kuvauksen ehdot organisaation tai muun sellaisen juridisen tahon puolesta, jonka voit sitoa tähän Palvelun kuvaukseen, "sinä" ja "asiakas" viittaavat tähän juridiseen tahoon. Tietyissä maissa asiakkaiden on tämän Palvelun kuvauksen hyväksymisen lisäksi mahdollisesti allekirjoitettava myös lasku tai kuitti.

## Lisäehdot

**Palveluiden kanssa hankitun laitteiston maksaminen.** Jollei kirjallisesti ole toisin sovittu, laitteiden maksaminen ei ole missään tilanteessa riippuvainen laitteiden mukana hankittujen palveluiden suorittamisesta tai toimittamisesta.

**Palvelun laajuuden rajat.** Dell voi kieltäytyä toimittamasta palvelua, jos tämä aiheuttaa Dellin mielestä kohtuuttoman riskin Dellille tai Dellin palveluntarjoajille jos asia ei kuulu palvelun piiriin. Dell ei ole vastuussa itsestään riippumattomien syiden aiheuttamista puutteista tai viivästyksistä, mukaan lukien siitä, että asiakas ei noudata Palvelun kuvauksen mukaisia velvollisuuksiaan.

**Tietosuoja.** Dell käsittelee kaikki tämän Palvelun kuvauksen mukaisesti kerätyt henkilötiedot sovellettavan oikeudenkäyttöalueen Dell-tietosuojalausunnon mukaisesti. Nämä lausunnot ovat saatavilla osoitteessa [http://www.dell.com/localprivacy](http://http://www.dell.com/localprivacy) ja kukin niistä on täten sisällytetty viittauksena.

**Valinnaiset palvelut** Delliltä voi olla mahdollista hankkia valinnaisia palveluita (mukaan lukien tarvepohjainen tuki, asentaminen, konsultointi sekä hallitut ja ammattimaiset tuki- tai koulutuspalvelut), ja ne vaihtelevat asiakkaan sijainnin mukaan. Valinnaiset palvelut saattavat edellyttää erillisen sopimuksen solmimista Dellin kanssa. Jos tällaista sopimusta ei ole, valinnaiset palvelut toimitetaan tämän Palvelun kuvauksen mukaisesti.

**Siirtäminen ja alihankinta.** Dell voi käyttää alihankkijaa tämän Palvelun tarjoamiseen ja/tai siirtää tämän Palvelun kuvauksen pätevälle kolmannen osapuolen palveluntarjoajalle, joka suorittaa Palvelun Dellin puolesta.

**Peruuttaminen.** Dell voi peruuttaa tämän palvelun milloin tahansa palvelukauden jostakin seuraavasta syystä:

1. Asiakas ei maksa palvelun koko hintaa laskun mukaisesti.
2. Asiakas käyttäytyy loukkaavasti tai uhkaavasti tai ei tee yhteistyötä avustavan analyytikon tai toimipaikalle saapuvan teknikon kanssa.
3. Asiakas ei noudata kaikkia tämän Palvelun kuvauksen käyttöehtoja.
4. Dell varaa oikeuden hylätä asiakkaan pyynnöt viallisten komponenttien vaihtamisesta, jos tällaiset pyynnöt ylittävät olennaisesti kyseisen komponentin ja järjestelmän normaalin vikaantumisasasteen, jota valvotaan jatkuvasti. Jos Dell peruuttaa tämän palvelun tämän kappaleen ehtojen mukaisesti, Dell lähettää asiakkaalle kirjallisen peruutusilmoituksen asiakkaan laskussa ilmoitettuun osoitteeseen. Ilmoituksessa on peruutuksen syy ja peruutuksen voimaantulopäivä, joka on vähintään kymmenen (10) päivää siitä, kun Dell lähettää peruutusilmoituksen asiakkaalle, paitsi jos paikallinen lainsäädäntö edellyttää muuta peruutusehtoa, joka ei ole sopimuksella muutettavissa. Jos Dell peruuttaa tämän palvelun tämän kappaleen mukaisesti, asiakkaalla ei ole oikeutta maksettujen palkkioiden tai Dellin saamisten takaisinmaksuun.

### Maantieteelliset rajoitukset ja uudelleensijoittaminen

1. Dellillä ei ole velvollisuutta tarjota tukipalveluita Dell-palvelualueen ulkopuolella sijaitseville tuetuille tuotteille. ”Dell-palvelualue” tarkoittaa sijaintia, joka on (i) maanteitse korkeintaan sadan (100) ajomailin tai sadankuudenkymmenen (160) ajokilometrin etäisyydellä Dellin huoltotoimipisteestä, tai (ii) samassa maassa kuin Dellin huoltotoimipiste, ellei Dellin kanssa tekemässäsi sovellettavassa sopimuksessa toisin määritetä, missä tapauksessa voimassa olevan sopimuksen määritelmä on ensisijainen. EMEA-asiakkaille paikan päällä tapahtuva palvelu on saatavilla enintään 150 km:n etäisyydellä lähimmästä Dell Logistics -toimipisteestä (PUDO tai nouto/toimitustoimipiste), ellei tässä Palvelun kuvauksessa tai sopimuksessa toisin mainita. Kysy myyntiedustajaltasi lisätietoja paikan päällä tarjottavasta palvelusta EMEA-alueella Dellin palvelusijaintien perusteella ennen ostamista.

2. Palvelu ei ole saatavissa kaikissa sijainneissa. Jos tuettu tuote ei sijaitse paikassa, joka vastaa Dellin ylläpitämiä tuetun tuotteen palvelutietoja, tai jos kokoonpanotiedot ovat muuttuneet eikä niitä ole ilmoitettu Dellille, Dellin tarkistettava uudelleen tuetun tuotteen tukikelpoisuus ennen kuin tuettuun tuotteeseen soveltuvat vasteajat ovat taas voimassa. Palveluvaihtoehdot, mukaan lukien palvelutasot, teknisen tuen ajat ja paikan päällä tapahtuvan palvelun vasteajat vaihtelevat alueittain ja kokoonpanoittain, ja jotkin vaihtoehdot eivät välttämättä ole saatavilla asiakkaan alueella, joten kysy nämä tiedot myyntiedustajaltasi. Dellin velvoite toimittaa palvelut uudelleensijoitetuille tuetuille tuotteille määräytyy useiden tekijöiden mukaan, mukaan lukien ilman rajoituksia paikallisten palvelujen saatavuus, lisämaksut sekä uudelleensijoitetujen tuettujen tuotteiden tarkastaminen ja uudelleensertifiointi, joista saatetaan periä tunti- ja materiaaliveloitus Dellin senhetkisen hinnaston mukaisesti. Elleivät Dell ja asiakas ole sopineet toisin, niin mikäli osat lähetetään suoraan asiakkaalle, asiakkaan on kyettävä vastaanottamaan osat samassa osoitteessa kuin missä huollettavat tuetut tuotteet ovat. Dell ei ole vastuussa tuen viivästyisestä sen johtuessa siitä, että asiakas ei pysty tai kieltäytyy vastaanottamasta osalähetystä.

**Ensisijaisuusjärjestys.** Elleivät osapuolet ole kirjallisesti muuta sopineet, mikäli tämän sopimuksen muodostavien asiakirjojen välillä on ristiriitoja, asiakirjoissa mainittuja ehtoja noudatetaan seuraavassa järjestyksessä: (i) tämä Palvelun kuvaus, (ii) sopimus. Noudatettavia ehtoja tulkitaan mahdollisimman tiukasti, jotta ristiriita voidaan ratkaista ongelmattomia ehtoja (mukaan lukien ongelmattomat ehdot samassa kappaleessa, osiossa tai alaosiassa) mahdollisimman tarkasti noudattaen.

## Kaikkia takuuseen liittyviä ja Dell Framework Sales Agreement -sopimuksen puitteissa ostettuja tuettuja tuotteita koskevat yleiset käyttöehdot

**Palvelun voimassaoloaika.** Tämä Palvelun kuvaus astuu voimaan sinä päivänä, joka on merkitty kuittiin tai laskuun, ja jatkuu ajan (”voimassaoloaika”), joka ilmoitetaan kuitissa tai laskussa. Asiakkaan kuitissa tai laskussa on tarvittaessa erittely niiden tuettujen tuotteiden, käyttöoikeuksien, asennuksien, käyttöönottojen, hallittujen päätepisteiden ja loppukäyttäjien määrystä, joille asiakas on ostanut palvelun tai useita palveluja, sekä kunkin palvelun hinta ja sovellettava kunkin palvelun voimassaoloaika. Ellei muuta ole kirjallisesti sovittu Dellin ja asiakkaan välillä, asiakas voi ostaa tämän Palvelun kuvauksen mukaisia palveluita vain omaan sisäiseen käyttöönsä, ei jälleenmyyntiin tai palvelukeskuskäyttöön.

**Tuetut tuotteet** Tämä palvelu on saatavilla tuettuihin tuotteisiin. Näitä ovat esimerkiksi valikoidut Dell OptiPlex™-, Latitude™-, Precision™-, Vostro™-, XPS™-, Chromebook™- ja Dell Wyse™-tuotteet sekä Dell-näytöt ja telakointiasemat, jotka on ostettu vakiokokoonpanossaan (”tuetut tuotteet”). Tuettujen tuotteiden määrä kasvaa koko ajan, joten pyydä myyntiedustajalta ajantasainen luettelo Dellin tuotteisiin tai muihin tuotteisiin saatavilla olevista palveluista. Jokainen tuettu tuote on merkitty sarjanumerolla (”palvelutunnus”). Asiakkaan on ostettava erillinen palvelusopimus kullekin tuetulle tuotteelle. Pidä tuetussa tuotteessa olevaa palvelutunnusta käsillä, kun otat yhteyttä Dellin tähän Palveluun liittyvissä kysymyksissä.



**Laitteistotakuun laajuus.** Tukeen liittyviä palveluita saattavat olla erilaiset tekniset tukivaihtoehdot (esim. puhelin ja Internet) sekä huolto-osat ja niihin liittyvät työpalvelut materiaali- valmistusvirheiden korjausta varten laitteiston takuuajana, joka koskee asiakkaan tuettuja tuotteita ("hyväksytty korjaus"). Lisätietoja saat osoitteesta [www.Dell.com/warranty](http://www.Dell.com/warranty) tai paikalliselta Dell-verkkosivustolta. Osoitteesta löytyy lisätietoja myös takuusta. Vaihtoehtoisesti voit ottaa yhteyttä Dellin tekniseen tukeen.

**Kolmannen osapuolen takuut.** Palveluiden suorittaminen saattaa edellyttää Dellin pääsyä käyttämään laitteita tai ohjelmistoja, jotka eivät ole Dellin valmistamia tai myymiä. Joidenkin valmistajien takuut saattavat mitätöityä, jos Dell tai joku muu kuin valmistaja itse tekee huoltotoita laitteelle tai ohjelmistolle. Asiakas varmistaa, että Dellin toimittamat palvelut eivät vaikuta näihin takuisiin tai että asiakas on valmis hyväksymään seuraukset. Dell ei ole vastuussa kolmannen osapuolen takuista eikä mistään vaikutuksesta, joka palvelulla saattaa olla kyseisiin takuisiin.

**Dellin kansainvälinen palveluohjelma.** Tämä ohjelma tarjoaa huolto- ja tukivaihtoehtoja matkustettaessa tiettyjen Dell-tuotteiden kanssa kotimaan ulkopuolelle enintään kuudeksi (6) kuukaudeksi. Lisäehdot ovat voimassa; pyydä lisätietoa Dellin teknisestä tuesta.

**Koko yksikön vaihto, palauttamatta jättäminen, varaosan omistajuus.** Jos Dell määrittää, että viallisen tuetun tuotteen komponentti on helposti irrotettava ja kiinnitettävä (kuten näppäinmistö tai näyttö) tai että tuettu tuote täytyy vaihtaa kokonaisuksi yksikkönä, Dell pidättää oikeuden lähettää asiakkaalle kokonaisen vaihtoyksikön. Jos Dell toimittaa vaihtoyksikön asiakkaalle, asiakkaan tulee luovuttaa viallinen järjestelmä tai komponentti Dellille, ellei asiakas ole ostanut kyseiselle tuotteelle Keep Your Hard Drive (Säilytä kiintolevyisi) -palvelua. Jos tämä palvelu on ostettu, asiakas voi pitää kyseisen kiintolevyn. Kaikki tuetusta tuotteesta poistetut ja Dellille palautetut huolto-osat ja/tai kokonaiset yksiköt ovat Dellin omaisuutta. Jos asiakas on saanut varaosat Delliltä, tämän on maksettava Dellille sen hetkinen jälleenmyyntihinta mistä tahansa tuetusta tuotteesta irrotetusta varaosasta tai kokonaisesta yksiköstä, jonka asiakas pitää (paitsi tuettujen tuotteiden kiintolevyistä, jotka ovat Keep Your Hard Drive (Säilytä kiintolevyisi) -palvelun alaisia). Jos asiakas ei luovuta viallista järjestelmää tai komponenttia Dellille yllä olevan edellytyksen mukaisesti tai jos viallista yksikköä ei palauteta kymmenen (10) päivän kuluessa vaihtoyksikön mukana tulleiden kirjallisten ohjeiden mukaisesti (kun Dell-tekniikka ei ole toimittanut vaihtoyksikköä henkilökohtaisesti), asiakas suostuu maksamaan Dellille vaihtoyksikön saadessaan laskun. Jos asiakas ei maksa tällaista laskua kymmenen (10) päivän kuluessa laskun vastaanottamisesta, Dell voi kaikkien muiden laillisten oikeuksien ja keinojen lisäksi päättää tämän palvelun kuvauksen voimassaolon niin ilmoittaessaan. Dell käyttää eri valmistajien valmistamia uusia ja kunnostettuja osia suorittaessaan takuukorjauksia, ja asiakas nimenomaisesti valtuuttaa näiden käytön.

**Laajennetun vaihdon ehdot kaikilla palvelutasoilla.** Dell voi tarjoutua toimittamaan vaihto-osan tai -tuotteen ("Vaihtotuote") sinulle Laajennetun vaihdon ehdoin riippumatta hankkimastasi alkuperäisestä palvelutasosta. Ennen Laajennetun vaihdon toteuttamista Dell saattaa vaatia voimassa olevan luottokortin numeron ja veloitusvaltuutuksen tai maksun Vaihtotuotteesta ennen kyseisen Vaihtotuotteen lähettämistä sinulle. Jos et halua valtuuttaa veloitusta tai maksua tämän kappaleen mukaisesti, et saa Vaihtotuotetta Laajennetun vaihdon mukaisesti. Emme veloita luottokorttiasi vaihto-osista tai maksamme maksusi takaisin tällaisista vaihto-osista edellyttäen, että 1) palautat alkuperäisen osan tai tuotteen meille 10 päivän sisällä vaihto-osan saapumisesta ja 2) vahvistamme, että tuoteongelmasi on asiakkaan tuettuihin tuotteisiin sovellettavan takuun tai kelvollisen tukisopimuksen alainen. Lisätietoja saat osoitteesta [www.Dell.com/warranty](http://www.Dell.com/warranty) tai paikalliselta Dell-verkkosivustolta. Osoitteesta löytyy lisätietoja myös takuusta. Vaihtoehtoisesti voit ottaa yhteyttä Dellin tekniseen tukeen. Jos emme saa alkuperäistä osaa tai tuotetta 10 päivän sisällä, veloitamme luottokortiltasi kulloinkin voimassa olevan Vaihtotuotteen vakiohinnan tai emme hyvitä maksuasi, jos lähetystä ennen vaadittiin maksu. Jos saadessamme alkuperäisen osan tai tuotteen sinulta määritämme, että tuoteongelma ei ole sovellettavan takuun tai kelvollisen tukisopimuksen alainen, saat mahdollisuuden palauttaa Vaihtotuotteen omin kustannuksin kymmenen (10) päivän sisällä siitä, kun otimme sinuun yhteyttä ja kerroimme, että palvelu ei kata ongelmaa, ja jos et palauta Vaihtotuotetta, veloitamme luottokortiltasi sen hetkisen vakiohinnan Vaihtotuotteesta tai emme maksa takaisin maksuasi, jos lähetystä ennen vaadittiin maksu.

**Osien lähetys samana työpäivänä.** Toimintakriittinen osa on osa, jonka vika voi estää tuettua tuotetta suorittamasta perustoimintojaan. Osien saaminen samana työpäivänä edellyttää, että asiakas on solminut asianmukaisen palvelusopimuksen, johon sisältyy osien toimitus saman työpäivän aikana, ja että tuettu tuote sijaitsee Dellin määrittämällä palvelun kattavuusalueella. Jos tuetun tuotteen korjaamiseen tarvittavaa osaa ei ole saatavana asiakkaan sijaintia lähellä olevassa Dell-toimipaikassa ja osa on siirrettävä toisesta toimipaikasta, osa toimitetaan niin pian kuin on kaupallisesti kohtuullista.

**Huolto-osat.** Dell käyttää eri valmistajien valmistamia uusia ja kunnostettuja osia suorittaessaan takuukorjauksia, ja asiakas nimenomaisesti valtuuttaa näiden käytön.

**Varasto-osat.** Dell varastoi osia eri puolilla maailmaa olevissa sijoituspaikoissa. Kaikkia osia ei välttämättä ole asiakkaan toimipistettä lähimpänä olevassa varastossa. Jos tuetun tuotteen korjaamiseen tarvittavaa osaa ei ole saatavana asiakkaan sijaintia lähellä olevassa Dell-toimipaikassa ja osa on siirrettävä toisesta toimipaikasta, osa toimitetaan niin pian kuin käytännöllistä ja kaupallisesti kohtuullista.

**Palvelun siirto.** Tämän palvelun kuvauksen rajoitusten mukaan asiakas voi siirtää tämän palvelun kolmannelle osapuolelle, joka ostaa asiakkaalta tuetun tuotteen kokonaisuudessaan ennen senhetkisen palvelujakson päättymistä, jos asiakas on tuetun tuotteen ja tämän palvelun alkuperäinen ostaja tai jos asiakas osti tuetun tuotteen ja tämän palvelun alkuperäiseltä omistajalta (tai aiemmalla siirronsaajalta) ja noudatti kaikkia siirtotoimenpiteitä, jotka ovat nähtävissä osoitteessa [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support). Siirrosta saatetaan periä maksu. Huomaa, että jos asiakas tai siirron vastaanottaja kuljettaa tuetun tuotteen maantieteelliseen sijaintiin, jossa tämä palvelu ei ole käytettävissä (tai ei ole käytettävissä samaan hintaan), asiakas tai siirron vastaanottaja ei välttämättä saa palvelun mukaista tukea tai hänen on maksettava lisämaksuja saadakseen samaan luokkaan kuuluvaa tukea uudessa sijainnissa. Jos asiakas tai siirronsaaja ei suostu maksamaan lisämaksuja, palvelu voidaan automaattisesti ja ilman hyvitystä muuttaa sen luokan mukaiseksi tueksi, joka on saatavana samaan tai alempaan hintaan uudessa sijainnissa. <http://www.dell.com/support>

**Muut kuin kenttähuollon piiriin kuuluvat yksiköt.** Jos Dell määrittää etädiagnoosin ja -vianmäärityksen jälkeen, että asiakkaan tuettu tuote edellyttää Return for Repair Service -palvelua alla olevassa taulukossa kuvatulla tavalla, asiakkaan on välittömästi pakattava tuettu tuote ja joko lähetettävä se tai varattava kuriirin nouto samana tai seuraavana käytettävissä olevana päivänä, jotta hän voi säilyttää asiakkaan valtuutuksen. Tuotetta korjattaessa tai vaihdettaessa Dell toimittaa tuetun tuotteen kuriirille, joka palauttaa tuotteen asiakkaalle. Jos havaitaan, että muut kuin Dellin tarjoamat asiakkaan tuettuun tuotteeseen lisätyt lisävarusteet ovat syynä ilmoitettuun ongelmaan, voidaan veloittaa palvelumaksu ja korjaus- ja palautusaika saattaa pidentyä. Dell pidättää oikeuden lähettää asiakkaalle tuetun tuotteen kokonaan tai osittain korvaavan vaihtotuotteen asiakkaan korjattavaksi lähettämän tuotteen korjaamisen ja palauttamisen sijaan.

Asiakas on velvollinen maksamaan senhetkisen Dellin vakiohinnan varaosista, jotka on poistettu asiakkaan tuetusta tuotteesta ja joita asiakas ei ole palauttanut Dellille asianmukaisesti. Jos osia, joita ei ole asianmukaisesti palautettu Dellille, ei makseta ajoissa, asiakkaan tämän Sopimuksen mukainen palvelu voidaan keskeyttää.

Alla olevassa taulukossa luetellut korjauspalautuspalvelun vaihtoehdot eivät ole saatavilla kaikissa maissa ja kaikilla alueilla.

Palvelutaso	Lisävaihtoehdot (soveltuessa)	Palveluvaihtoehtojen kuvaukset
<b>Return for Repair Service (Korjauspalautuspalvelu) -vaihtoehdot</b>	Mail-in Service - postituspalvelu (MIS)	Mail-in Service -postituspalvelu aloitetaan soittamalla Dellin tekniseen tukeen yllä kuvatulla tavalla. Dell-tekniiko selvittää vianmäärityksen aikana, vaatiiko ongelman ratkaiseminen tuetun tuotteen lähettämistä Dellin nimeämään huoltokeskukseen hyväksytyyn korjauksen tukea varten. Tyypillinen kiertoaika, joka sisältää kuljetuksen korjauskeskukseen ja sieltä takaisin, on 10 työpäivää siitä päivästä alkaen, kun asiakas toimittaa tuetun tuotteen Dellille.
	Carry-In Service - toimituspalvelu (CIS)	Carry-In Service -toimituspalvelu aloitetaan soittamalla Dellin tekniseen tukeen yllä kuvatulla tavalla. Puhelinpohjaisen vianmääritysprosessin aikana Dell-tekniiko määrittää, johtuuko ongelma laitteistoviasta. Jos näin on, asiakasta pyydetään toimittamaan tuettu tuote Dellin määrittämään korjauskeskukseen tai toimituspaikkaan (asiakkaan kustannuksella). Vakiopalveluajat ovat paikalliset työajat viitenä (5) päivänä viikossa lukuun ottamatta paikallisia kansallisia juhlapäiviä. Hyväksytyt korjaukset tehdään asiakkaan laskussa tai kuitissa ilmoitetun vasteajan mukaisesti. Kun tuettu tuote on korjattu, asiakkaaseen otetaan yhteyttä tuotteen noudon järjestämiseksi. Korjauksen palvelutasosopimukset voivat vaihdella maittain ja kaupungeittain.
	Collect and Return Service	Collect and Return Service (Nouto- ja palautuspalvelu) aloitetaan soittamalla Dellin tekniseen tukeen yllä kuvatun mukaisesti. Jos tuetusta tuotteesta löydetään laitteistovika, jota ei voida ratkaista puhelinpohjaisessa vianmäärityksessä Dell-tekniikon kanssa, Dellin edustaja noutaa tuetun tuotteen ja toimittaa sen Dellin määrittämään huoltoon. Kiertoaika, joka sisältää kuljetuksen korjauskeskukseen ja takaisin sieltä, on 7–12 työpäivää, tyypillisimmin kymmenen (10) päivää. Tämä lasketaan alkaen siitä päivästä, jolloin asiakas toimittaa tuetun tuotteen Dellille. Tämä palvelutaso sisältää työn sekä pääyksikön (mukaan luettuna näyttö, näppäimistö ja hiiri, jos niitä ei ole tilattu erikseen) osien korjauksen tai vaihdon.
<b>Laajennettu vaihtopalvelu</b>	–	Jos asiakkaan näyttöihin, telakointiasemiin ja soveltuviin järjestelmiin (esim. XPS 9315) on liitetty laajennettu vaihtopalvelu, Dell voi toimittaa korvaavan tuotteen asiakkaan toimipisteeseen tukeakseen hyväksytyä korjausta. Joissakin tapauksissa Dell saattaa harkintansa mukaan lähettää paikalle myös huoltoteknikon vaihtamaan/asetamaan vaihtotuotteen. Vaihtotuotteen saapuessa asiakkaan on palautettava vialliset näytöt, telakointiasemat ja soveltuvat järjestelmät Dellille viemällä ne nimetyn palautuskuriirin toimipisteeseen kolmen työpäivän kuluessa. Jos Dell määrittää, että asiakkaan näyttöjä, telakointiasemia ja/tai soveltuvia järjestelmiä ei voi palauttaa kuriirin sijaintiin ja että asiakkaan on palautettava laite postituspalautuksena, pakkausmateriaalit, lähetysohjeet ja ennalta maksettu rahtikirja lähetetään asiakkaan toimipisteeseen tavallisesti vaihtotuotteen mukana. Kun asiakas on vastaanottanut vaihtotuotteen, hänen on pakattava näytöt, telakointiasemat ja/tai soveltuvat järjestelmät välittömästi ja joko lähetettävä se tai sovitava sen nouto kuriirin toimesta samana päivänä tai seuraavana mahdollisena päivänä. Jos asiakas ei palauta viallista tuotetta, häneltä voidaan veloittaa lisämaksu.

<b>Return for Repair Service (Korjauspalautuspalvelu) - vaihtoehdot</b>	Partner Led Carry-In Service (Liikekumppanin hoitama toimituspalvelu) (CIS) <sup>6</sup>	Carry-In Service (Toimituspalvelu) aloitetaan joko soittamalla tai tuomalla tuettu tuote Dellin nimeämään huoltoon tai lähetyspisteeseen (asiakkaan kustannuksella). Vakiopalveluajat ovat paikalliset työntekijät viitenä (5) päivänä viikossa lukuun ottamatta paikallisia kansallisia juhlapäiviä. Hyväksytyt korjaukset tehdään asiakkaan laskussa tai kuitissa ilmoitetun vasteajan mukaisesti. Kun tuettu tuote on korjattu, valtuutettu Dell-palveluntarjoaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen tuotteen noudon järjestämiseksi. Korjauksen palvelutasosopimukset voivat vaihdella maittain ja kaupungeittain. Kiertoaika on 7–12 työpäivää, tyypillisesti kymmenen (10) päivää.
<b>Palvelutaso</b>	<b>Lisävaihtoehdot (soveltuessa)</b>	<b>Palveluvaihtoehtojen kuvaukset</b>
	Partner Led Collect and Return Service (Liikekumppanin hoitama nouto- ja palautuspalvelu) (CAR) <sup>7</sup>	Nouto- ja palautuspalvelu käynnistetään soittamalla Dellin valtuuttamalle palveluntarjoajalle. Jos tuetusta tuotteesta löydetään laitteistovika, jota ei voida ratkaista puhelinpohjaisessa vianmäärityksessä, Dellin valtuutettu palveluntarjoaja noutaa tuetun tuotteen ja toimittaa sen Dellin määrittämään huoltoon. Vakiopalveluajat ovat paikalliset työntekijät viitenä (5) päivänä viikossa lukuun ottamatta paikallisia kansallisia juhlapäiviä. Hyväksytyt korjaukset tehdään asiakkaan laskussa tai kuitissa ilmoitetun vasteajan mukaisesti. Kun tuettu tuote on korjattu, valtuutettu Dell-palveluntarjoaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja pyytää häntä järjestämään tuotteen palautus. Tämä palvelutaso sisältää työn sekä pääyksikön (mukaan luettuna näyttö, näppäimistö ja hiiri, jos niitä ei ole tilattu erikseen) osien korjauksen tai vaihdon. Korjauksen palvelutasosopimukset voivat vaihdella maittain ja kaupungeittain.
	Kaikkien ei-kenttähuollettavien palveluvaihtoehtojen ehdot	Hyväksytyt korjaukset tehdään asiakkaan laskussa tai kuitissa ilmoitetun vasteajan mukaisesti. Kun tuettu tuote on korjattu, se palautetaan asiakkaalle. <b>Toimitusmenettely:</b> Diagnoosin aikana Dell-tekniikko antaa neuvoja tuotteen palautuksesta Dellin määrittämään huoltoon. Tuettu tuote on toimitettava Dell-tekniikon ilmoittamaan osoitteeseen ja palautuksen valtuutuskoodi on merkittävä selvästi. Dell-tekniikko antaa palautuksen valtuutusnumeron. Voit nopeuttaa korjausta tai vaihtoa liittämällä toimitukseen lyhyen kirjallisen kuvauksen ongelmasta. Paketoi palautettava tuote alkuperäiseen pakkaukseen. Jos alkuperäinen pakkaus ei ole käytettävissä, Dell-tekniikko voi toimittaa pakkauksen. Tästä palvelusta saatetaan veloittaa lisämaksu. <b>Toimitusta koskevat varotoimet:</b> Asiakkaan ei tule lähettää käyttöohjeita, luottamuksellisia tietoja, omistusoikeudellisia tietoja, henkilötietoja eikä siirrettäviä tallennusvälineitä. Dell ei ole vastuussa kadonneista tai vioittuneista tiedoista, vahingoittuneista tai kadonneista tallennusvälineistä, asiakkaan luottamuksellisista tiedoista, omistusoikeudellisista tiedoista eikä henkilötiedoista.

## OEM:ltä tuetun tuotteen hankkiviin loppukäyttäjiin kohdistuvat lisäehdot

”OEM” on jälleenmyyjä, joka myy tuettuja tuotteita alkuperäisenä laitevalmistajana ja hankkii Dell-tuotteita ja -palveluita Dell OEM Solutions (tai sen seuraaja) -yhtymältä OEM-projektia varten. OEM tyypillisesti lisää tai liittyy tällaisia Dell-tuotteita OEM-asiakkaan laitteistoihin, ohjelmistoihin tai muihin immateriaalioikeuksiin, jolloin tuloksena on erikoisjärjestelmä tai -ratkaisu, johon kuuluu alalle tai tehtävälle ominaista toiminnallisuutta (tällainen järjestelmä tai ratkaisu on ”OEM-ratkaisu”). OEM myy tällaista OEM-ratkaisua omalla tuotemerkillä. Kun puhutaan OEM:istä, ”tuetut tuotteet” kattavat Dellin tukemat tuotteet, jotka on toimitettu ilman Dellin tuotemerkkiä (ts. tuotemerkitöntömät OEM-valmiit järjestelmät) ja ”loppukäyttäjä” tarkoittaa sinua tai mitä tahansa tahoa, joka hankkii OEM-ratkaisun omaan loppukäyttöön eikä jälleenmyytäväksi, jaettavaksi tai alilisensoitavaksi jollekulle toiselle. OEM:n velvollisuutena on huolehtia loppukäyttäjän ensimmäisen tason vianmäärityksestä. OEM:n on suoritettava alustava vianmääritys asianmukaisesti ja parhaan kykynsä mukaan ennen puhelun siirtämistä Dellille. Alkuperäinen vianmääritys kuuluu OEM:n velvollisuuksiin silloinkin, kun loppukäyttäjä pyytää palvelua Delliltä. Jos loppukäyttäjä pyytää Delliltä palvelua ottamatta yhteyttä OEM:äänsä, Dell pyytää loppukäyttäjää ottamaan yhteyden OEM:ään saadakseen ensimmäisen tason vianmäärityksen ennen yhteyden ottamista Dellin.

<sup>6</sup> Dellin valtuuttamat palveluntarjoajat toimittavat kumppanin toimituspalvelun (CIS).

<sup>7</sup> Dellin valtuuttamat palveluntarjoajat toimittavat kumppanin nouto- ja palautuspalvelun (CAR).