

Palvelun kuvaus

Dell ProSupport -palvelu kuluttajatuotteille

Johdanto

Dell toimittaa Dell ProSupport -palvelun kuluttajatuotteille ("**palvelut**" tai "**tukipalvelut**") tätä palvelun kuvausta ("**palvelun kuvaus**") noudattaen. Tarjouksesi, tilauslomakkeesi tai muu molemmin puolin hyväksytyn muotoinen lasku tai Dellin tilausvahvistus (jos soveltuu, "**tilauslomake**") 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 EMC -jälleenmyyjäsi kanssa tekemästäsi sopimuksesta, ota yhteyttä kyseiseen jälleenmyyjään.

Tämän palvelun laajuus

Palveluun kuuluu:

- Käyttöoikeus Dell-asiakaspalveluun ja tukiorganisaatioon vuorokauden ympäri 24x7 (mukaan lukien juhlapyhät)¹ Dell tuotteiden ja valittujen Dell-merkkisten OEM-ohjelmistojen ongelmien vianmäärityksen tukea varten.
- Paikan päälle lähetettävän teknikon ja/tai varaosien toimitus asennuspaikalle tai muuhun yhteisesti sovittuun asiakkaan toimipisteeseen, jonka Dell on hyväksynyt sopimuksessa kuvatulla tavalla (tarpeen mukaan ja ostetun palvelutason mukaisesti) tuoteongelman selvittämistä varten.

Yhteyden ottaminen Delliin huoltotarpeen ilmetessä

Internet-sivusto-, verkkokeskustelu- ja sähköpostituki: Dell-verkkosivusto, verkkokeskustelu ja sähköpostituki ovat käytettävissä osoitteessa www.Support.Dell.com ja <https://support.emc.com/> soveltuvin osin.

Puhelintukipyynnöt: Käytettävissä 24x7 eli vuorokauden ympäri (mukaan lukien juhlapyhät). Saatavuus voi vaihdella Yhdysvaltojen ulkopuolella ja on rajoitettu kaupallisesti kohtuullisilla toimilla saavutettavissa olevaan saatavuustasoon, ellei sovellettavassa liitteessä toisin määritellä. Katso verkkosivustoilta <http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts> ja <https://support.emc.com> (soveltuvilta osin) luettelo oman sijaintisi puhelinnumeroista.

Vakavuustasot

Ehdot täyttävän huoltotapauksen vakavuustaso määritellään alla olevan taulukon/taulukkojen mukaisesti.

Vakavuus	Olosuhteet	Dellin vastaus	Asiakkaan rooli
1	Kriittinen: Liiketoiminnan kannalta tärkeitä toimintoja ei voida suorittaa, edellyttää välitöntä vastausta.	Hätälähetys ja välitön puhelinvianmääritys. Eskalointipäällikön puututtava tilanteeseen nopeasti.	Ongelmatapauksen ratkaisuun tarvittavan henkilöstön/resurssien lähetyksen vuorokauden ympäri vuoden jokaisena päivänä. Tilanne täytyy saattaa toimipaikan ylimmän johdon tietoon ja toimenpiteisiin on ryhdyttävä.
2	Korkea: Liiketoiminnan kannalta tärkeät toiminnot voidaan suorittaa, mutta suorituskyky tai toimintojen saatavuus on heikentynyt tai rajoittunut merkittävästi	Välitön puhelinvianmääritys. Eskalointipäällikön puututtava tilanteeseen, jos etädiagnosia ei ole tehty 90 minuutin kuluessa yhteydenotosta. Osat tai työvoima lähetetään puhelinvianmäärityksen ja diagnosoinnin <i>jälkeen</i> .	Toimitetaan asiaankuuluva henkilöstö ja resurssit, jotta viestintään ja työpanokseen ei tulisi katkoja. Tilanne on saatettu toimipaikan ylimmän johdon tietoon ja toimenpiteisiin on ryhdytty.
3	Keskitaso/matala: Vaikutus liiketoiminnan kannalta tärkeisiin toimintoihin vähäinen tai olematon.	Vianmääritys puhelimitse, osat tai työvoima lähetetään puhelinvianmäärityksen ja diagnosoinnin <i>jälkeen</i> .	Annetaan tapausta koskevan yhteydenottotahon tiedot ja vastataan Dellin pyyntöihin 24 tunnin kuluessa.

¹ Saatavuus vaihtelee maittain. Saat lisätietoja ottamalla yhteyttä myyntiedustajaasi.



Paikan päällä toteutettavan palvelun vaihtoehdot

Paikan päällä toimitettavat tukivaihtoehdot riippuvat ostetun palvelun tyypistä. Jos olet ostanut paikan päällä -tukipalvelun vastetason, laskuun on merkitty soveltuva paikan päällä -palvelun vastetaso, joka vastaa alla olevia taulukoita. Edellyttäen, että kaikki tämän palvelun kuvauksen käyttöehdot täyttyvät, Dell lähettää tarvittaessa asiakkaan yritykseen huoltoteknikon hoitamaan hyväksytyin korjauksen alla olevan vakavuustason ja asianmukaisen paikan päällä tapahtuvan palvelun taulukon mukaisesti.

Paikan päällä toteutettavan tukitoimenpiteen vasteaika	Paikan päällä toteutettavan tukitoimenpiteen vasteaika ²	Rajoitukset ja erityisehdot
4 tunnin tukitoimenpiteen vasteaika	Teknikko saapuu paikan päälle tavallisesti 4 tunnin kuluessa puhelinviannmäärityksen päättymisestä.	<ul style="list-style-type: none"> Saatavilla ympäri vuorokauden, seitsemän päivää viikossa, myös juhlapyhinä. Saatavana sijainneissa, joihin 4 tunnin kuluessa toteutettava tukitoimenpide on määritetty. Saatavana tuettujen tuotteiden valikoituihin malleihin. Neljän tunnin osapalvelun toimipisteiden varastoissa on Dellin määrittämät tuettujen tuotteiden toimintakriittiset komponentit. Muut kuin toimintakriittiset osat voidaan lähettää seuraavan päivän toimituksella. Hätälähetys ja rinnakkainen viannmääritys ovat käytettävissä, kun ongelmatapauksen vakavuustaso on 1.
Seuraavan työpäivän paikan päällä toteutettava tukitoimenpide	Kun puhelinviannmääritys ja diagnosointi on tehty, teknikko voidaan tavallisesti lähettää paikan päälle seuraavana työpäivänä.	<ul style="list-style-type: none"> Saatavilla viitenä (5) päivänä viikossa, kymmenen (10) tuntia päivässä – ei juhlapyhinä. Tukipyyntöjen, joihin vastataan Dellin asiantuntijakeskuksessa klo 17.00⁴ jälkeen (asiakkaan paikallista aikaa ma–pe), ja kyseisen ajankohdan jälkeen tehtyjen lähetysten käsittely voi edellyttää lisätyöpäivän, ennen kuin huoltotyöntekijä saapuu asiakkaan toimipaikkaan. Saatavana tuettujen tuotteiden valikoituihin malleihin.
Manner-Yhdysvaltain ulkopuoliset ("OCONUS") asiakkaat	Osat voidaan lähettää puhelinviannmäärityksen jälkeen. OCONUS-asiakkaiden tapauksessa paikan päälle saapumisen ajankohta vaihtelee asiakkaan sijainnin ja osan saatavuuden mukaan.	<ul style="list-style-type: none"> Rajoitettu Dellin hyväksymiin (vain yhdysvaltalaisiin) OCONUS-asiakkaisiin. Saatavana vain valikoituihin järjestelmiin ja sijainteihin. Lisätietoja on sivulla http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt. Liittovaltion alueella asuvien asiakkaiden tulee selvittää OCONUS-huoltoapaikat sovellettavasta Dellin kanssa solmitusta sopimuksesta.

Kaikki muut paikan päällä toteutettavan tukitoimenpiteen palveluvaihtoehdot:

Kun etäviannmääritys ja -diagnosointi on tehty ja ongelma määritetty, Dellin analyttikko selvittää, edellyttääkö ongelman ratkaiseminen teknikon ja/tai osien lähettämistä paikalle vai voiko ongelman ratkaista etätyönä.

² Vasteaika ei saatavilla kaikille maille eikä kaikille sijainneille. Saat lisätietoja ottamalla yhteyttä myyntiedustajaasi.



Dell-palvelujen käyttöehdot

Tämä palvelun kuvaus on asiakkaan ("sinä" tai "asiakas") ja sen Dell-yrityksen välinen sopimus, joka on yksilöity asiakkaalle lähetettävässä tämän palvelun ostolaskussa. Tämä palvelu toimitetaan asiakkaan erillisen Dellin kanssa allekirjoittaman kokonaishuoltosopimuksen puitteissa, joka erityisesti valtuuttaa tämän palvelun myynnin. Jos tällaista sopimusta ei ole, palvelu toimitetaan asiakkaan sijainnin mukaan joko Dell EMC:n kaupallisiin asiakkaisiin sovellettavien myyntiehtojen tai alla olevassa taulukossa viitatus sopimuksen mukaisesti ("sopimus"). Seuraavalla sivulla olevassa taulukossa on ilmoitettu asiakkaan sijaintia vastaava URL-osoite, josta sopimus löytyy. Osapuolet vahvistavat lukeneensa ja hyväksyneensä online-käyttöehdot.

Asiakkaan sijainti	Dell-palveluiden hankinnan käyttöehdot	
	Dell-palvelut suoraan Delliltä hankkivat asiakkaat	Dell-palveluita valtuutetun Dell jälleenmyyjän kautta hankkivat asiakkaat
Yhdysvallat	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (englanti) www.dell.ca/conditions (kanadanranska)	www.dell.ca/terms (englanti) www.dell.ca/conditions (kanadanranska)
Latinalainen Amerikka ja Karibia	Paikallinen maakohtainen www.dell.com -verkkosivusto tai www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Paikallinen maakohtainen www.dell.com -verkkosivusto tai www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Aasia, Tyynenmeren alue ja Japani	Paikallinen maakohtainen www.dell.com -verkkosivusto tai www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Palvelun kuvaus ja muut Dellin palveluasiakirjat, jotka saatat saada myyjältä, eivät muodosta sopimusta sinun ja Dellin väliin vaan ainoastaan kuvaavat myyjältä hankkimasi palvelun sisältöä, velvollisuusiasi palvelun vastaanottajana sekä kyseisen palvelun laajuutta ja rajoituksia. Tästä syystä kaikki viittaukset "asiakkaaseen" tulee tämän palvelun kuvauksen ja minkä tahansa muun Dellin palveluasiakirjan yhteydessä ymmärtää viittauksina sinuun, kun taas kaikki viittaukset Dellin tulee ymmärtää yksinomaan viittauksena Dellin palveluntarjoajana, joka tarjoaa palvelua myyjän puolesta. Sinulla ei ole suoraa sopimussuhdetta Dellin kanssa tässä kuvattuun palveluun liittyen. Jotta vältytään epäselvyyksiltä, kaikki maksuehdot ja muut sopimusehdot, jotka koskevat luonteeltaan ainoastaan suoraan ostajaa ja myyjää, eivät koske sinua, ja niistä sovitaan sinun ja myyjän välillä.
Eurooppa, Lähi-itä ja Afrikka (EMEA)	Paikallinen maakohtainen www.dell.com -verkkosivusto tai www.dell.com/servicedescriptions/global .* Lisäksi Ranskassa, Saksassa ja Iossa-Britanniassa sijaitseville asiakkaille on seuraavat maakohtaiset URL-osoitteet: Ranska: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Saksa: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Iso-Britannia: www.dell.co.uk/terms	Palvelun kuvaus ja muut Dellin palveluasiakirjat, jotka saatat saada myyjältä, eivät muodosta sopimusta sinun ja Dellin väliin vaan ainoastaan kuvaavat myyjältä hankkimasi palvelun sisältöä, velvollisuusiasi palvelun vastaanottajana sekä kyseisen palvelun laajuutta ja rajoituksia. Tästä syystä kaikki viittaukset "asiakkaaseen" tulee tämän palvelun kuvauksen ja minkä tahansa muun Dellin palveluasiakirjan yhteydessä ymmärtää viittauksina sinuun, kun taas kaikki viittaukset Dellin tulee ymmärtää yksinomaan viittauksena Dellin palveluntarjoajana, joka tarjoaa palvelua myyjän puolesta. Sinulla ei ole suoraa sopimussuhdetta Dellin kanssa tässä kuvattuun palveluun liittyen. Jotta vältytään epäselvyyksiltä, kaikki maksuehdot ja muut sopimusehdot, jotka koskevat luonteeltaan ainoastaan suoraan ostajaa ja myyjää, eivät koske sinua, ja niistä sovitaan sinun ja myyjän välillä.

* Asiakkaat voivat käyttää paikallista www.dell.com-verkkosivustoa siirtymällä sivulle www.dell.com Internetiin yhdistetyllä tietokoneella tai valitsemalla asianmukaisen vaihtoehdon Dellin "Valitse alue/maa" -sivustolta, joka on osoitteessa <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Asiakas hyväksyy lisäksi, että palvelun uudelleen tilaaminen, muokkaaminen, pidentäminen tai käyttö alkuperäistä kestoja kauemmin johtaa siihen, että palveluun sovelletaan kulloinkin osoitteessa www.dell.com/servicedescriptions/global esitettyä palvelun kuvausta.

Jos jotkin tämän palvelun kuvauksen ehdot ovat ristiriidassa sopimuksen ehtojen kanssa, tämän palvelun kuvauksen ehtoja noudatetaan ensisijaisesti. Tämä kuitenkin koskee ainoastaan kyseistä ristiriitaa. Palvelun kuvauksen ehdot eivät korvaa mitään sellaisia sopimusehtoja, joiden kanssa tämä palvelun kuvaus ei nimenomaisesti ole ristiriidassa.

Asiakas sitoutuu noudattamaan tämän palvelun kuvauksen ehtoja ja viitteenä olevia sopimusehtoja tilaamalla palveluja, vastaanottamalla palvelut, käyttämällä palveluja tai palvelun ohjelmistoja tai valitsemalla "Hyväksyn" tai vastaavan vaihtoehdon Dell.com-sivustossa oston yhteydessä tai Dellin ohjelmistossa tai Internet-käyttöliittymässä. 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 tilauslomake.



Kaikkien tuettujen tuotteiden lisäehdot

Puhelintukipalvelun pyynnöt:

Ensimmäinen vaihe: tukipuhelu

- Jos teet tukipyynnön puhelimitse, ota yhteyttä paikalliseen Dell ProSupport -tukikeskuksen tukipalveluun.
- Soita paikasta, jossa tuettu tuote sijaitsee.
- Anna analyytikolle huoltotunnus (määritellään alla) ja muut tämän pyytämät tiedot. Analyytikko varmistaa asiakkaan tuetun tuotteen, sovellettavan palvelun ja vastetasot ja varmistaa palvelujen voimassaolon mahdollisen umpeutumisen.

Toinen vaihe: puhelimitse tehdyn vianmäärityksen tuki

- Yksilöi tarvittaessa virheilmoitukset ja niiden ilmenemisolosuhteet: mitkä toimenpiteet ovat edeltäneet virheilmoitusta ja mitä toimia asiakas on jo tehnyt ongelman ratkaisemiseksi.
- Analyytikko tekee asiakkaan kanssa ongelmadiagnoosin käymällä läpi sarjan vianmääritysvaiheita.
- Jos paikan päälle on lähetettävä huoltoteknikko, analyytikko antaa asiakkaalle lisäohjeita.

Dell SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs on ohjelmistosovellus, jolla valtuutetut järjestelmänvalvojat voivat hallita Dell-laitteitaan keskitetysti TechDirect-portaalissa. SupportAssist seuraa järjestelmääsi ja kerää tietoja teknisen tuen tarjoamiseksi. Jos havaitaan ongelma, kerätyt tiedot voidaan lähettää Dellille, jolloin tukikokemuksesta tulee entistä parempi, yksilöllinen ja tehokas.

ProSupport-palvelun kanssa käytettynä SupportAssist tarjoaa seuraavat ominaisuudet ja toiminnot:

- Järjestelmien tarkkailu normaaliin käyttöön ja suorituskykyyn vaikuttavien ongelmien varalta, mukaan lukien telemetriapohjaiset tiedot käytöstä ja suorituskykyraportoinnista.
- Automaattinen Dellin teknisen tuen pyynnön laatiminen ongelman ilmetessä.
- Tehokkaan ongelmien diagnosoinnin mahdollistava automaattinen diagnoosien ja muiden tietojen lähetys.
- Järjestelmän toimintatietojen säännöllinen kerääminen, mikä auttaa Dellia toimittamaan ProSupport-asiakkaille aktiivisesti tietoa järjestelmästä.

Dell SupportAssist -ohjelmiston tarkoitus ei ole kerätä mitään henkilökohtaisia tietoja, kuten omia tiedostoja, Internetin selaushistoriaa tai evästeitä. Jos henkilökohtaisia tietoja kuitenkin sisältyy vianmääritysprosessin osana kerättäviin tai tarkasteltaviin tietoihin, niitä käsitellään Dellin tietosuojakäytännön mukaisesti. Dellin koko tietosuojakäytäntö löytyy osoitteesta www.Dell.com/Privacy. SupportAssistin käyttöjärjestelmävaatimusten takia se ei ole käytettävissä kaikissa Dellin järjestelmissä.

Lisätietoja Dell SupportAssistista ja ajantasaisin luettelo tuetuista Dell-tuotteista on Dell SupportAssist -sivustolla osoitteessa <http://Dell.Com/SupportAssist>.

Yhteistyötuki

Jos asiakas tekee huoltopyynnön ja Dell määrittää ongelman esiintyvän nykyisen Dellin takuu- tai huoltosopimuksen 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 huoltosopimukset 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.** Katso nykyiset yhteistyötukipalvelua tarjoavat kumppanit [täältä](http://support.emc.com/docu85596) ja osoitteesta <http://support.emc.com/docu85596> (soveltuvin osin). Tuetut ulkopuolisten valmistajien tuotteet voivat muuttua ilman, että siitä ilmoitetaan Asiakkaalle.



Kattava ohjelmistotuki

Dell ProSupport -sopimus sisältää Dell Comprehensive Software Support (Dellin kattava ohjelmistotuki) -palvelun valikoiduille Dell OEM -loppukäyttäjäsovelluksille, käyttöjärjestelmille, hypervisorille ja tuettujen tuotteiden laiteohjelmistoille ("**palvelun kattamat ohjelmistotuotteet**") puhelimitse tai lähettämällä ohjelmistotietoja ja muita tietoja sähköisesti tai toimittamalla ohjelmistotietoja ja/tai muita tietoja asiakkaalle. 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. Työaseman käyttöjärjestelmät ja sovellukset kattava aloitustuki, joka kattaa esimerkiksi seuraaviin Dell OEM -loppukäyttäjäsovelluksiin liittyvät kysymykset ja ongelmat: Norton AntiVirus™ -ohjelmisto, Microsoft® Office -ohjelmistopaketti, Intuit® QuickBooks® -kirjanpito-ohjelmisto, Adobe® Photoshop® -ohjelmisto ja Adobe Acrobat® -ohjelmisto. Myös tiettyjä OEM-palvelinten käyttöjärjestelmiä ja hypervisoriteita, kuten Microsoft Hyper-V®, VMware ESX® ja Citrix XenServer®, tuetaan. 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 koska tahansa ilman erillistä ilmoitusta asiakkaalle.

Dellin kattavan ohjelmistotuen rajoitukset. Dell ei takaa minkään tietyn 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 ongelmien ratkaisut, jotka aiheuttavat asiakkaan huoltopyynnön, eivät välttämättä ole saatavilla asianmukaisen ohjelmiston valmistajalta. Asiakas hyväksyy, että Dellin velvollisuus tarjota tukea asiakkaalle on täytetty tilanteissa, joissa ratkaisua ei ole saatavissa ohjelmiston julkaisijalta.

Palveluun ei kuulu

- suorituskäyttöön ja järjestelmänhallintaan liittyvä tuki;
- muut toiminnot, kuten asennus, asennuksen poisto, siirto, ennalta ehkäisevä ylläpito, koulutustuki, etähallinta tai toiminnot tai palvelut, joita ei erikseen kuvata tässä palvelun kuvauksessa;
- tarviketuotteet, vaihtotallennusvälineet, käyttötarvikkeet, kosmeettiset lisävarusteet tai osat, kuten akut, kehikot ja kannet, tai niiden tuki
- 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 huoltosopimuksen piiriin
- vakoiluohjelmien ja virusten poisto
- tietojen varmuuskopiointipalvelut
- muut kuin tässä palvelun kuvauksessa esitetyt edistyneet langattomat verkko-ominaisuudet, verkko- tai etäasennus, asetusten määrittäminen sekä sovellusten optimointi ja määrittäminen
- komentosarjat, ohjelmointi, tietokantojen suunnittelu ja toteutus, Internet-kehitystyö tai ytimien kääntäminen uudelleen
- tuetuissa tuotteissa ilmenevien puhtaasti kosmeettisten, laitteen toimintaan 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.



Kaikkia tuettuja Dellin kokonaisympäristöjen puitteissa ostettuja tuotteita koskevat yleiset asiakkaan velvollisuudet

Valtuus myöntää käyttöoikeudet. Asiakas takaa, että hänellä on oikeus antaa sekä asiakkaan että Dell EMC:n käyttöä tuettuja tuotteita, 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.

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 ja tuettuihin tuotteisiin, mukaan lukien riittävän työtilan, sähkön ja paikallisen puhelinlinjan. Käytävissä tulee olla myös näyttö, hiiri (tai osoitinlaite) ja näppäimistö (ilman Dellille koituvia kustannuksia), jos järjestelmässä ei ole niitä valmiiksi.

Ohjelmiston ja huoltopäivitysten ylläpito. Asiakas ylläpitää ohjelmistoa ja tuettuja tuotteita Dellin määrittämien vähimmäistasojen tai -kokoonpanojen mukaisesti. Asiakkaan tulee myös varmistaa, että vaihto-osien, ohjelmistokorjausten, päivitysten ja uusien versioiden asentaminen tehdään Dellin ohjeiden mukaisesti, jotta tuetut tuotteet pysyvät tämän palvelun piirissä.

Tietojen varmuuskopiointi; luottamuksellisten tietojen poistaminen. Asiakkaan on varmuuskopioitava kaikkien asianosaisten järjestelmien kaikki olemassa olevat tiedot, ohjelmistot ja ohjelmat ennen tämän palvelun toimitusta ja sen aikana. Asiakkaan on tehtävä säännöllisesti varmuuskopioita kaikkiin kyseisiin järjestelmiin tallennetuista tiedoista varoituksena tietojen mahdollisen vioittumisen, muuttumisen ja menettämisen varalta. Lisäksi asiakas on vastuussa kaikkien luottamuksellisten tietojen, omistamiensa tietojen ja henkilötietojen sekä siirrettävien tietovälineiden, kuten SIM-korttien, CD-levyjen ja PC-korttien, poistamisesta riippumatta siitä, saako hän apua paikan päällä olevalta teknikolta. **DELL EI OLE KORVAUSVELVOLLINEN SEURAAVISTA:**

- **ASIAKKAAN LUOTTAMUKSELLISET TAI OMISTAMAT TIEDOT TAI HENKILÖTIEDOT**
- **MENETETYT TAI VIOITTUNEET TIEDOT, OHJELMAT TAI OHJELMISTOT**
- **VAURIOITUNEET TAI MENETETYT SIIRRETTÄVÄT TALLENNUSVÄLINEET**
- **DATA- TAI PUHELUKULUT, JOTKA JOHTUVAT SIITÄ, ETTÄ ASIAKAS EI OLE POISTANUT KAIKKIA SIM-KORTEJA TAI MUITA SIIRRETTÄVIÄ TALLENNUSVÄLINEITÄ DELLILLE PALAUTETUISTA TUETUISTA TUOTTEISTA**
- **JÄRJESTELMÄN TAI VERKON KÄYTTÖSTÄ POISTUMINEN**
- **JA/TAI MIKÄÄN TOIMI TAI LAIMINLYÖNTI, MUKAAN LUETTUNA HUOLIMATTOMUUS, DELLIN TAI KOLMANNEN OSAPUOLEN PALVELUNTARJOAJIEN TAHOLTA**

Dell ei ole vastuussa minkään ohjelmien tai tietojen palautuksesta tai uudelleenasetuksesta. Kun tuettu tuote tai sen osa palautetaan, asiakkaan on toimitettava ainoastaan puhelinteknikon pyytämä tuettu tuote tai osa.

Kolmannen osapuolen takuut. Palvelujen toimittaminen saattaa edellyttää Dellin pääsyä käyttämään laitteita tai ohjelmistoja, jotka eivät ole Dellin valmistamia. Joidenkin valmistajien takuut saattavat mitätöityä, jos Dell tai joku muu kuin valmistaja itse tekee huoltotöitä 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.

Kaikkia takuuseen liittyviä ja Dellin kokonaisympäristöjen puitteissa ostettuja tuotteita koskevat yleiset käyttöehdot

Tuetut tuotteet. Tämä palvelu on saatavilla tuettuihin tuotteisiin. Näitä ovat esimerkiksi valikoidut Dell OptiPlex™-, Latitude™-, Inspiron™-, Precision™-, Vostro™-, XPS™-, Alienware™-, Chromebook™-, Gateway Edge-, Embedded PC- 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 huoltosopimus kullekin tuetulle tuotteelle. Pidä tuetussa tuotteessa olevaa palvelutunnusta käsillä, kun otat yhteyttä Dellin tähän palveluun liittyvissä kysymyksissä.

Rajoitettu laitteistotakuu; laitteistotakuun rajoitukset. Tukeen liittyviä palveluita saattavat olla erilaiset tekniset tukivaihtoehdot (esim. puhelin ja Internet) sekä huolto-osat ja niihin liittyvät työpalvelut valmistusvirheiden korjausta varten laitteiston takuuaikana, joka koskee asiakkaan tuettuja tuotteita ("**hyväksytyt korjaukset**"). Dellin rajoitettu laitteistotakuu yhdysvaltalaisille ja kanadalaisille asiakkaille on luettavissa osoitteessa <http://www.Dell.com/Warranty> ja Yhdysvaltojen ulkopuolella oman alueesi Dell.com-sivustolla.* Asiakas ymmärtää, että laitteistovikojen vaara saattaa kasvaa asiakkaan tuettujen tuotteiden vanhetessa. Dell huoltaa elinikäisen rajoitetun takuun kattaman tuetun tuotteen tai tuetun tuotteen komponenttiosan tämän palvelun kuvauksen mukaisesti Dell ProSupport -huoltosopimuksen keston ajan. Dell ProSupport -huoltosopimuksen rauettua rajoitetun elinikäisen takuun kattamien, sopimuksen ehdot täyttävien tuettujen tuotteiden tai osien korjaustapaukset hoidetaan Dellin laitteiston perushuoltosopimuksen (Dell Basic Hardware Service) mukaisesti. Sopimus on saatavilla osoitteessa www.Dell.com/ServiceContracts/global. Laitteistotakuulle saattaa olla rajoituksia, ja palvelutarjontaa voi olla saatavilla näiden laitteistorajoitusten ulkopuolelle jäävien osa-alueiden kattamiseksi lisämaksusta. Saat ajantasaista tietoa takuista osoitteesta www.Dell.com/Warranty tai alueellisesta Dell.com-sivustosta tai Dellin teknisen tuen analytikolta.



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 näppäimistö tai näyttö) tai että tuettu tuote täytyy vaihtaa kokonaisena 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 kiintolevyysi) -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 kiintolevyysi) -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-tekniikko 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.

Varasto-osat; saman arkipäivän kuluessa toimitettavat 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. Neljän tunnin osapalvelun toimipisteiden varastoissa on Dellin määrittämät tuettujen tuotteiden toimintakriittiset osat. Toimintakriittinen osa on osa, jonka vika voi estää tuettua tuotetta suorittamasta perustoimintojaan. Muita kuin toiminnan kannalta tärkeimpiä komponentteja ovat muun muassa ohjelmisto, tallennusvälineasemat, modeemit, kaiuttimet, äänikortit, zip-asemat, näyttölaitteet, näppäimistöt ja hiiret. Nämä osat voidaan lähettää seuraavan päivän toimituksella. Osien saaminen neljässä tunnissa edellyttää, että asiakas on solminut asianmukaisen huoltosopimuksen, johon sisältyy osien toimitus saman arkipäivän aikana, ja että tuettu tuote sijaitsee Dellin määrittämällä palvelun kattavuusalueella.

Palvelun kesto. Tämä palvelun kuvaus tulee voimaan tilauslomakkeeseen merkittynä päivänä ja pysyy voimassa tilauslomakkeessa ilmoitetun ajan ("**voimassaoloaika**"). Asiakkaan tilauslomakkeessa on tarvittaessa erittely niiden järjestelmien, käyttöoikeuksien, asennuksien, käyttöönottojen, hallittujen päätepisteiden ja loppukäyttäjien määrystä, joille asiakas on ostanut palvelun tai useita palveluja, sekä kunkin palvelun hinta ja 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.

Maantieteelliset rajoitukset ja uudelleensijoittaminen. Tämä palvelu toimitetaan asiakkaan laskussa ilmoitettuihin toimipisteisiin. 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 on 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 siirretyille tuetuille tuotteille määräytyy useiden tekijöiden mukaan. Näitä ovat esimerkiksi ilman rajoituksia paikallisten palvelujen saatavuus, lisämaksut sekä siirrettyjen tuettujen tuotteiden tarkastaminen ja uudelleensertifiointi, joista saatetaan periä aika- ja materiaaliveloitusta Dellin kulloisenkin hinnaston mukaisesti. Ellei tässä palvelun kuvauksessa tai sopimuksessa toisin mainita, EMEA-asiakkaille paikan päällä tapahtuva palvelu on saatavilla enintään 150 km:n etäisyydellä lähimmästä Dell Logistics -toimipisteestä (PUDO tai nouto-/toimitustoimipiste). Kysy myyntiedustajaltasi lisätietoja paikan päällä tapahtuvasta palvelusta EMEA-alueella.

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 on ostanut tuetun tuotteen ja tämän palvelun alkuperäiseltä omistajalta (tai aiemmalta siirronsaajalta) ja noudattanut kaikkia siirtotoimenpiteitä, jotka ovat nähtävissä osoitteessa www.support.dell.com. 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.



Tiettyjen tuettujen tuotteiden lisäehdot

Muut kuin kenttähuollon piiriin kuuluvat yksiköt

Korjauspalautuspalvelu puhelinvianmäärityksen jälkeen. Jos Dell määrittää etädiagnoosin ja -vianmäärityksen jälkeen, että asiakkaan tuettu tuote vaatii Mail-In Service -palvelua (postitus) alla olevan taulukon mukaisesti, Asiakkaan on välittömästi pakattava tuettu tuote ja joko postitettava se tai sovitettava, että kuriiri noutaa sen samana päivänä tai seuraavana mahdollisena päivänä, jotta asiakas säilyttää oikeutensa. Mikä tahansa asiakkaan aiheuttama viive pakkauksessa, palautuksessa tai tuetun tuotteen palautuksen järjestämisessä viivästyttää vasteaikaa. Tuotetta korjattaessa tai vaihdettaessa Dell toimittaa tuetun tuotteen kuriirille, joka palauttaa tuotteen asiakkaalle. Jos havaitaan, että muut kuin Dellin tarjoamat asiakkaan tuettuun tuotteeseen lisätyt vaihtoehdot ovat syynä ilmoitettuun ongelmaan, voidaan veloittaa palvelumaksu ja korjaus- ja palautusaika saattaa pidentyä. Dell pidättää oikeuden lähettää asiakkaalle tuettua tuotetta 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 varaosia, joita ei ole asianmukaisesti palautettu Dellille, ei makseta ajoissa, asiakkaan palvelu voidaan keskeyttää tuki- ja takuupalveluita koskevien lisäehtojen kohdan 2.D (yllä) mukaisesti. Jos asiakkaan tuettu tuote sijaitsee alueella, jota pääasiallinen yleinen kuljetusliike ei kata tai jolle pääasiallinen yleinen kuljetusliike tarjoaa vain rajoitettua palvelua, Dellin normaali korjauspalvelu viivästyy. Alla olevassa taulukossa luetellut korjauspalautuspalvelun vaihtoehdot eivät ole saatavilla kaikissa maissa ja kaikilla alueilla. Tarkista hankkimasi korjauspalautuspalvelu tilauslomakkeeltasi. Saat lisätietoja ottamalla yhteyttä myyntiedustajaasi.

Palvelutaso	Lisävaihtoehdot (soveltuessa)	Tiedot
Return for Repair Service (Korjauspalautuspalvelu) -vaihtoehdot	Mail-in Service -postituspalvelu (MIS)	Mail-in Service -postituspalvelu aloitetaan soittamalla Dellin tekniseen tukeen yllä kuvatulla tavalla. Vianmäärityksen aikana Dell-tekniikko määrittää, vaatiiko ongelman ratkaiseminen tuetun tuotteen lähettämistä Dellin nimeämään korjauskeskukseen, jotta korjaus on hyväksyttävä. 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-tekniikko määrittää, johtuuko ongelma laitteistoviasta. Jos näin on, asiakasta pyydetään toimittamaan tuettu tuote Dellin määrittämään korjauskeskukseen tai toimituspaikkaan (asiakkaan kustannuksella). Vakiopalveluajat ovat paikalliset työntekijät viitenä (5) päivänä viikossa lukuun ottamatta paikallisia kansallisia juhlapäiviä. Hyväksytyt korjaukset tehdään asiakkaan tilauslomakkeessa ilmoitetun vasteajan mukaisesti. Kun tuettu tuote on korjattu, asiakkaaseen otetaan yhteyttä ja häntä pyydetään järjestämään tuotteen nouto. Korjauspalvelutasosopimukset voivat vaihdella maittain ja kaupungeittain.
Pelkkä varaosa-palvelu	–	Asiakkaat, joilla on Parts-Only Service (Pelkkä varaosa-palvelu), voivat pyytää Delliltä varaosia hyväksytyjen korjausten tukemiseksi. Dell saattaa vaihtaa koko laitteen erillisten osien sijaan. Tässä tapauksessa Dell lisää mukaan ennakkoon maksetun toimituspaketin kullekin varaosalle, jotta asiakas voi palauttaa alkuperäisen viallisen osan Dellille. Parts-Only Service (Pelkkä varaosa-palvelu) kattaa rajoitetun puhelintuen, jossa ainoastaan yksilöidään ja laaditaan lähetys – tämä puhelintuki ei kata puhelimesta tapahtuvaa vianmääritystä eikä muun tyyppistä etäapua.
Advanced Exchange Service (Laajennettu vaihtopalvelu)	–	Jos asiakas on tilannut Advanced Exchange Service -palvelun (Laajennettu vaihtopalvelu), Dell saattaa lähettää vaihtotuotteen asiakkaan toimipisteeseen hyväksytyä korjausta varten. Joissakin tapauksissa Dell saattaa harkintansa mukaan lähettää paikalle myös huoltoteknikon vaihtamaan/asentamaan vaihtotuotteen. Kun asiakas on saanut vaihtotuotteen, hänen on palautettava viallinen tuettu tuote Dellille viemällä se määrättyyn kuljetusliikkeeseen 3 arkipäivän sisällä. Jos Dell määrittää, että asiakkaan tuettua tuotetta ei voi palauttaa kuriirin sijaintiin ja että asiakkaan on palautettava laite postituspalautuksena, pakkausmateriaalit, lähetysohjeet ja ennalta maksettu rahtikirja lähetetään asiakkaan toimipisteeseen tavallisesti vaihtotuotteen mukana. Saadessaan vaihtotuotteen asiakkaan on pakattava tuettu tuote välittömästi ja joko lähetettävä se tai sovitettava sen nouto kuriirin toimesta samana päivänä tai seuraavana mahdollisena päivänä. Jos asiakas ei palauta viallista tuotetta, häneltä voidaan veloittaa lisämaksu.
Return for Repair Service (Korjauspalautuspalvelu) -vaihtoehdot	Partner Led Carry-In Service (Liikekumppanin hoitama toimituspalvelu) (CIS) ³	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 tilauslomakkeessa ilmoitetun vasteajan mukaisesti. Kun tuettu tuote on korjattu, valtuutettu Dell-palveluntarjoaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja häntä pyydetään järjestämään tuotteen nouto. Korjauspalvelutasosopimukset voivat vaihdella maittain ja kaupungeittain. Kiertoaika on 7–12 työpäivää, tyypillisesti kymmenen (10) päivää.

³ Dellin valtuuttamat palveluntarjoajat suorittavat liikekumppanin hoitaman toimituspalvelun (CIS).



Palvelutaso	Lisävaihtoehtot (soveltuessa)	Tiedot
	Collect and Return Service (Nouto- ja palautuspalvelu)	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 arkipäivää, tyypillisimmin kymmenen (10) päivää. Tämä lasketaan alkaen siitä päivästä, jolloin asiakas toimittaa tuetun tuotteen Dellille. Tämä palvelumenetelmä sisältää työn sekä pääyksikön (mukaan luettuna näyttö, näppäimistö ja hiiri, jos niitä ei ole tilattu erikseen) osien korjauksen tai vaihdon.
	Partner Led Collect and Return Service (Liikekumppanin hoitama nouto- ja palautuspalvelu) (CAR) ⁴	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 työajat viitenä (5) päivänä viikossa lukuun ottamatta paikallisia kansallisia juhlapyhiä. Hyväksytyt korjaukset tehdään asiakkaan tilauslomakkeessa ilmoitetun vasteajan mukaisesti. Kun tuettu tuote on korjattu, valtuutettu Dell-palveluntarjoaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja häntä pyydetään järjestämään tuotteen palautus. Tämä palvelumenetelmä sisältää työn sekä pääyksikön (mukaan luettuna näyttö, näppäimistö ja hiiri, jos niitä ei ole tilattu erikseen) osien korjauksen tai vaihdon. Korjauspalvelutasosopimukset voivat vaihdella maittain ja kaupungeittain.
	Kaikkien ei kenttähuollettavien palveluvaihtoehtojen ehdot.	Hyväksytyt korjaukset tehdään asiakkaan tilauslomakkeessa ilmoitetun vasteajan mukaisesti. Kun tuettu tuote on korjattu, se palautetaan asiakkaalle. Toimitusmenettely: 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 valtuutuskoodin. 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. Toimituksen varotoimet: Asiakkaan ei tule lähettää käyttöohjeita, luottamuksellisia, patentoituja tai henkilökohtaisia tietoja tai irrotettavia tallennusvälineitä, kuten levykkeitä, DVD-levyjä tai PC-kortteja. Dell ei ole vastuussa kadonneista tai turmeltuneista tiedoista, vahingoittuneista tai kadonneista tallennusvälineistä tai Asiakkaan luottamuksellisista, patentoiduista tai henkilökohtaisista tiedoista.

Dell ProSupport Dell Edge Gateway- ja Embedded PC -tuotteille

Dell Edge Gateway- ja Embedded PC -tuotteille saatavilla oleva Dell ProSupport tarjoaa kattavaa tukea tehdasasenteiselle käyttöjärjestelmän OEM-levykuvalle yllä olevien kattavan ohjelmistotuen ehtojen mukaisesti. Dell ei tarjoa kattavaa ohjelmistotukea mukautetuille levykuville, kolmannen osapuolen ohjelmille tai infrastruktuurin konfiguroinnille.

Dell ei voi toimittaa etädiagnoosia tai -vianmääritystä ilman asiakkaan apua. **Asiakkailta odotetaan seuraavaa:**

- Tuotteen on oltava edessäsi. Näin tekninen tuki voi suorittaa vialle etädiagnoosin ja lähettää tarvittaessa osat ja työntekijät;
- Sinun on tarjottava tuotteelle turvallinen ympäristö huoltoa varten. Dellin paikan päällä työskentelevät teknikot eivät ole vastuussa tuotteen asentamisesta tai irrottamisesta.
- Sinun on järjestettävä paikan päällä työskentelevälle teknikolle näyttö, hiiri ja näppäimistö, jotta vianmääritys voidaan suorittaa paikan päällä.
- Tuotteen on saatava virtaa.

Mitä ProSupport Dell Edge Gateway- ja Embedded PC -tuotteille KATTAA	Mitä ProSupport Dell Edge Gateway- ja Embedded PC -tuotteille EI KATA
Kattava tuki tehdasasetetun käyttöjärjestelmän OEM-levykuvalle	Kattava tuki mukautetuille levykuville, kolmannen osapuolen ohjelmille tai infrastruktuurin määrityksille. Etädiagnoosi tai vianmääritys ilman asiakkaan apua.
Kattava tuki ehtojen mukaiselle laitteistolle	Kattava tuki muiden kuin ehtojen mukaisten laitteiden tai ohjelmistojen verkkoyhteydelle.
Yhteistyötuki yhteistyötukiluettelon mukaisesti	Yhteistyötuki tuotteille, jotka eivät kuulu yhteistyötukiluetteloon.

⁴ Dellin valtuuttamat palveluntarjoajat toimittavat kumppanin nouto- ja palautuspalvelun (CAR).



OEM:itä tuetun tuotteensa 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 liittää tällaisia Dell-tuotteita OEM-asiakkaan laitteistoon, ohjelmistoon tai muuhun aineettomaan omaisuuteen, 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 Delliin.

