

ProSupport for Infrastructure

Johdanto

Dell Technologies¹ toimittaa ProSupport for Infrastructure -palvelun ("**palvelut**" tai "**tukipalvelut**") tätä Palvelun kuvausta ("**Palvelun kuvaus**") noudattaen. Tarjouksesi, tilauslomakkeesi tai muu molemmin puolin hyväksytyn muotoinen lasku tai Dell Technologiesin tilausvahvistus ("**tilauslomake**") sisältää tuotteet², soveltuvat palvelut ja näihin liittyvät vaihtoehdot. Jos tarvitset lisäapua tai haluat kopion palveluja koskevasta sopimuksesta ("**sopimus**"), ota yhteyttä Dell Technologies -myyntiedustajaan. Jos haluat kopion oman Dell Technologies -jälleenmyyjäsi kanssa tekemästäsi sopimuksesta, ota yhteyttä kyseiseen jälleenmyyjään.

Tämän palvelun laajuus

Tämän palvelun ominaisuudet:

- Käyttöoikeus Dell Technologies -asiakaspalvelu- ja -tukiorganisaatioon 24x7 eli vuorokauden ympäri (mukaan lukien juhlapyhät)³ tuotteiden viannääritystä varten.
- Paikan päälle lähetettävän teknikon ja/tai varaosien toimitus asennuspaikalle tai muuhun asiakkaan toimipisteeseen, jonka Dell Technologies on hyväksynyt sopimuksessa kuvatulla tavalla (tarpeen mukaan ja ostetun tukivaihtoehdon mukaisesti) tuoteongelman selvittämistä varten. Alla on lisätietoja vakavuustasoista ja paikan päällä annettavan tuen vaihtoehtoista.
- Varaosat ja komponentit, jos se katsotaan tarpeelliseksi ongelman ratkaisemiseksi tai estämiseksi
- ProSupport AIOps -alustat sisältävät CloudIQ:n, TechDirectin ja MyService 360:n, jotka kaikki ovat käytössä yhteysohjelmiston (kuten Secure Connect Gatewayn (SCG)) kautta sekä tarjoavat etuja, jotka eivät rajoitu seuraaviin:
 - Ennakoiva ongelmien havaitseminen ja automatisoitu tapausten luominen
 - Laitteistovikojen ennakoiva havaitseminen
 - Itsepalvelutapausten luominen
 - Itsepalveluosien lähetys
 - Dellin tietoturvailmoitukset
 - CloudIQ-kyberturvallisuusarviointi

Lisätietoja on alla olevassa taulukossa.

Yhteyden ottaminen Dell Technologiesiin huoltotarpeen ilmetessä

Internet-sivusto-, verkkokeskustelu- ja sähköpostituki: Dell Technologies -verkkosivusto, verkkokeskustelu ja sähköpostituki ovat käytettävissä valikoiduille tuotteille osoitteessa www.dell.com/contactus.

Puhelintukipyynnöt: Käytettävissä 24x7 eli vuorokauden ympäri (mukaan lukien juhlapyhät). Saatavuus voi vaihdella Yhdysvaltojen ulkopuolella ja on rajoitettu kaupallisesti kohtuullisilla toimilla saavutettavissa olevaan saatavuustasoon, ellei tässä asiakirjassa toisin määritetä. Tarkista sijaintisi mukaiset puhelinnumerot osoitteesta www.dell.com/contactus.

Seuraavassa kaaviossa luetellaan Dell Technologiesin takuun ja/tai ylläpitosopimuksen mukaisesti tarjotut ProSupport for Infrastructure -ylläpitopalvelut. ProSupport for Infrastructure -palvelun tuki- ja ylläpitopalvelut ovat saatavana seuraaville tuotteille:

¹ Tässä asiakirjassa "Dell Technologies" tarkoittaa Dell-tilauslomakkeessa määritettyä sovellettavaa myyntiyritystä ("Dell") sekä EMC-tilauslomakkeessa määritettyä sovellettavaa EMC-myyntiyritystä ("EMC"). Termin "Dell Technologies" käyttäminen tässä asiakirjassa ei merkitse sen Dell- tai EMC-yrityksen, jonka kanssa olet asioinut, laillisen nimen muuttumista.

² Tässä asiakirjassa "Dell Technologies -tuotteet", "tuotteet", "laitteet" ja "ohjelmisto" tarkoittavat Dell Technologies -laitteita ja -ohjelmistoja, jotka on määritetty [Dell Technologiesin tuotetakuu- ja ylläpitotaulukossa](#) tai tilauslomakkeessasi, ja "kolmannen osapuolen tuotteet" tarkoittaa sopimuksen määritelmän mukaisia tuotteita tai, mikäli sopimuksessa ei ole tällaista määritelmää, [Dell Technologiesin kaupallisiin asiakkaisiin sovellettavien myyntiehtojen](#) tai paikallisen Dell Technologies -yrityksesi myyntiehtojen mukaisia tuotteita. Viittaukset "sinuun" ja "asiakkaaseen" tarkoittavat näiden palvelujen ostajaksi sopimuksessa merkittyä oikeushenkilöä. Palvelin-/tallennus-/verkko-ohjelmistoja ei luokitella laitteiksi.

³ Saatavuus vaihtelee maakohtaisesti. Saat lisätietoja ottamalla yhteyttä myyntiedustajaasi.

1. Dell Technologies -laitteille, jotka on nimetty [Dell Technologiesin tuotetakuu- ja ylläpitotaulukossa](#) ja/tai tilauslomakkeessasi laitteiksi,
 - jotka sisältävät ProSupport for Infrastructure -palvelun sovellettavana takuuajana tai
 - jotka on oikeutettu päivitettäväksi ProSupport for Infrastructure -palvelun alaiseksi sovellettavana takuuajana tai
 - jotka ovat oikeutettuja ProSupport for Infrastructure -palveluun seuraavan ylläpitojakson aikana.

Dell Technologiesin ohjelmistot, jotka on nimetty [Dell Technologiesin tuotetakuu- ja ylläpitotaulukossa](#) ja/tai tilauslomakkeessasi ohjelmistoiksi, jotka ovat oikeutettuja ProSupport for Infrastructure -palveluihin ylläpitojakson aikana.

HUOLTOPALVELU	KUVAUS	PROSUPPORT – KATTAVUUSTIEDOT
MAAILMANLAAJUINEN TEKNINEN TUKI	Asiakas ottaa yhteyttä Dell Technologiesiin puhelimitse tai web-käyttöliittymän kautta (tuki on tavoitettavissa 24x7) ilmoittaakseen laite- tai ohjelmisto-ongelmasta. Puhelinyhteydenotot ohjataan teknisen tuen etäyhteyshenkilölle ongelman käsittelyä varten. Automatisoitu tapausten luonti on käytettävissä, jos AIOps-alusta on määritetty Secure Connect Gatewayn (SCG) kautta.	Vakavuusasteen 1 ongelmien osalta asiakkaat ovat oikeutettuja tapauspäällikön käyttöön.
PAIKAN PÄÄLLÄ TOTEUTETTAVA TUKITOIMENPIDE	Dell Technologies lähettää valtuutettua henkilökuntaa asennuspaikalle selvittämään ongelmaa sen jälkeen, kun Dell Technologies on eritellyt ongelman ja arvioinut paikan päällä toteutettavan tukitoimenpiteen tarpeelliseksi.	<p>Sisältyy vain laitteisiin.</p> <p>Paikan päällä annettavan tuen vasteaika perustuu asiakkaan ostamaan palveluvaihtoehtoon. Asiakkaan valittavissa olevat vaihtoehdot ovat seuraavat: palvelu toimitetaan normaalina työaikana 1) neljän tunnin kuluessa tai 2) seuraavana arkipäivänä siitä, kun Dell Technologies toteaa paikan päällä annettavan vasteen tarpeelliseksi.</p> <p><u>4 tunnin kuluessa paikan päällä toteutettava ylläpitopalvelu</u></p> <p>Teknikko saapuu paikan päälle tavallisesti neljän tunnin kuluessa vianmäärityksen päättymisestä ja ongelman eristämisestä.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saatavilla viikon jokaisena päivänä ympärivuorokautisesti, myös juhlapyhinä. • Saatavana sijainneissa, joihin neljän (4) tunnin kuluessa annettava tuki on määritetty. • Neljän tunnin osapalvelun toimipisteiden varastoissa on Dell Technologiesin määrittämät tuettujen tuotteiden tärkeät komponentit. Muut kuin tärkeät osat voidaan lähettää seuraavan päivän toimituksella. <p><u>Seuraavan arkipäivän paikan päällä annettava tuki</u></p> <p>Kun vianmääritys ja diagnosointi on tehty, teknikko voidaan tyypillisesti lähettää paikan päälle seuraavana arkipäivänä.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jos Dell Technologies vastaanottaa puhelun asiakkaan toimipisteen alueella noudatettavan paikallisen määräajan jälkeen, teknikon saapuminen paikan päälle voi kestää yhden arkipäivän kauemmin. • Saatavana vain tuotteiden valikoituihin malleihin. <p>Paikan päällä suoritettavat tukitoimenpiteet eivät kata ohjelmistoa, mutta ne voidaan ostaa erikseen.</p>

**PROSUPPORT
AIOPS -ALUSTAT**

AIOps on IT-toimintoihin tarkoitettu tekoäly (AI). Sillä tarkoitetaan tekoälyn, koneoppimisen (ML) ja koneajattelun (MR) teknologioiden strategista käyttöä prosessien yksinkertaistamiseksi ja sujuvoittamiseksi sekä asiakkaan IT-resurssien käytön optimoimiseksi.

Sisältyy.

ProSupport AIOps -alustat sisältävät CloudIQ:n, TechDirectin ja MyService 360:n, jotka kaikki ovat käytössä yhteysohjelmiston (kuten suojatun yhdyskäytävän) kautta sekä tarjoavat etuja, jotka eivät rajoitu seuraaviin:

- Ennakoiva ongelmien havaitseminen ja tapausten luominen
- Laitteistovikojen ennakoiva havaitseminen
- Itsepalvelutapausten luominen
- Itsepalveluosien lähetys
- Dellin tietoturvailmoitukset
- CloudIQ-kyberturvallisuusarviointi

CloudIQ (CIQ) on pilvipohjainen AIOps-sovellus, joka mahdollistaa Dellin IT-infrastruktuurin yksinkertaisen ja ennakoivan valvonnan ja vianmäärityksen. Se hyödyntää koneoppimista palvelimien, tallennustilan, konvergoitun, hyperkonvergoitun, tietosuojan ja verkkolaitteiden yleisen kunnan proaktiiviseen seurantaan ja mittaamiseen älykkään, kattavan ja ennustavan analytiikan avulla. Komponenttien (kuten SSD-asemien ja muistin) kapasiteetin ja suorituskyvyn ennustava analytiikka on käytössä CIQ:n avulla. CloudIQ on saatavilla ilman lisämaksua tuotteille, joilla on voimassa oleva ProSupport (tai korkeampi) sopimus. CloudIQ:ta ylläpidetään Dell Technologiesin yksityisessä pilvessä ja se tarjoaa jokaiselle asiakkaalle itsenäisen ja tietoturvaliian portaalien sekä varmistaa, että asiakkaat voivat nähdä vain oman ympäristönsä.

MyService360 tarjoaa kattavan tietojen visualisoinnin ja analytiikan konealissasi sekä Dell Technologies -tuotteiden kokonaisvaltaisen palveluhistorian.

Tärkeimmät edut:

- Reaaliaikaisten kriittisten tapausten ja riskien proaktiivinen näyttö
- Selkeät ja ohjailevat suositukset yksinkertaistettua toimintaa ja suunnittelua varten
- Historialliset trendit ja data-analytiikka
- Tietosuojan, tallennukseen ja konvergoituihin järjestelmiin liittyvien palveluiden kunnan hallinta

TechDirect sallii osien lähettämisen asiakkaan itsepalveluna.

Secure Connect Gateway (SCG) on suuryritystason valvontateknikka, joka toimitetaan laitteena ja erillisenä sovelluksena. Se valvoo laitteitasi ja havaitsee ennakoivasti laitteisto-ongelmat, joita saattaa ilmetä. Palvelusopimuksestasi riippuen se myös automatisoi tukipyyntöjen luomisen valvotuissa laitteissa havaituille ongelmille.

Pyydä lisätietoja katetuista tuotteista Dell Technologies -edustajalta

**OSIEN
VAIHTAMINEN**

Dell Technologies toimittaa varaosat, jos Dell Technologies on arvioinut sen tarpeelliseksi.

Sisältyy. Varaosien toimituksen vasteaika perustuu asiakkaan ostamaan palveluvaihtoehtoon. Asiakkaan valittavissa olevat vaihtoehdot ovat seuraavat: palvelu toimitetaan normaalina työaikana 1) neljän tunnin kuluessa tai 2) seuraavana arkipäivänä siitä, kun Dell Technologies toteaa varaosan toimituksen tarpeelliseksi.

Neljän tunnin osapalvelun toimipisteiden varastoissa on Dell Technologiesin määrittämät tuettujen tuotteiden tärkeät komponentit. Muut kuin tärkeät osat voidaan lähettää seuraavan päivän toimituksella.

Muita kuin kriittisiksi katsottuja osia ovat muun muassa reunukset, mekaaninen kotelo, kovalevyaihiot, kiskosarjat ja kaapelinhallintatarvikkeet. Osat, joita voidaan pitää kriittisinä, ovat emolevyt, suorittimet, tietyt muistimoduulit ja kiintolevyt, jotka voivat vaikuttaa järjestelmään ja tuotantoympäristöön.

Paikallisen maan kuljetusta koskevat määräajat saattavat vaikuttaa ei-kriittisten varaosien toimitukseen siten, että ne toimitetaan myöhemmin kuin seuraavana paikallisena arkipäivänä.

Dell varastoi osia eri puolilla maailmaa olevissa sijoituspaikoissa. Kaikkia osia ei välttämättä ole asiakkaan toimipistettä lähimpänä olevassa varastossa. Jos tuettujen tuotteiden 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 (4) tunnin osapalvelun toimipisteiden varastoissa on Dellin määrittämät järjestelmän komponentit. Osien toimitus neljän tunnin kuluessa edellyttää, että asiakkaan sijainti on Dellin edellä määrittämän peittoalueen sisällä. Lisätietoja maantieteellisistä rajoituksista on alla olevissa lisäehdoissa. Edellä mainittuja osien toimitusaikoja sovelletaan vain osien varastointiin standardikokoonpanojen mukaisesti. Uusien tuotteiden tai ei-standardikokoonpanojen huolto-osien varastointi saattaa vaatia jopa kolmenkymmenen (30) päivän toimitusviiveen.

Dell Technologies suorittaa kaikkien varaosien asennuksen osana paikan päällä suoritettavia tukitoimia, mutta asiakkaalla on mahdollisuus suorittaa asiakkaan vaihdettavissa olevien yksiköiden (CRU) asennus. Katso [Dell Technologiesin tuotetakuu- ja ylläpitotaulukosta](#) luettelo osista, jotka on nimetty tietyn laitteen CRU-osiksi, tai kysy lisätietoja Dell Technologiesilta.

Jos Dell Technologies asentaa varaosan, Dell Technologies järjestää sen palautuksen Dell Technologiesin toimipisteeseen. Jos asiakas asentaa CRU-osan, asiakas on vastuussa vaihdetun CRU-osan palauttamisesta Dell Technologiesin määrittämään toimipisteeseen. Jos asiakas tarvitsee apua CRU-osan vaihtamisessa, Dell Technologies voi auttaa tässä etänä ja/tai paikan päälle saapuvan teknikon toimesta.

Jos Dellin teknikko määrittää diagnoosin aikana, että korjaus voidaan suorittaa CRU-osalla tai jos asiakas päättää itse lähettää CRU-osan, Dell toimittaa CRU-osan suoraan asiakkaalle.

Jos Dell Technologies toteaa, että tuettu tuote on vaihdettava kokonaisuudessaan, Dell Technologies pidättää oikeuden lähettää asiakkaalle kokonaisen vaihtoyksikön. Kokonaisia vaihtoyksiköjä ei välttämättä ole varastossa saman päivän vastetta varten, ja kokonaisen vaihtoyksikön saapuminen toimipisteeseen saattaa kestää kauemmin sijaintisi ja vaihdettavan tuotteen tyypin mukaan.

ENNAKOIVA SSD-LEVYJEN VAIHTAMINEN	<p>Jos SSD-asema saavuttaa (Dellin määrittämän) kestävyystasorajan tai ylittää sen ennen kestävyystasonsa saavuttamista, asiakas on oikeutettu saamaan korvaavan SSD-aseman. "Kestävyystaso" tarkoittaa ennakoivaan vaihtamiseen oikeutetun SSD-aseman keskimääräistä käyttöikää. "Kestävyystasoraja" on SSD-aseman (Dellin määrittämän) käyttöiän kohta, jossa asema katsotaan oikeutetuksi vaihtamiseen – esimerkiksi, kun se on saavuttanut 95 % kestävyystaosta. Kestävyystasorajat vaihtelevat.</p>	<p>Sisältyy tallennustuotteisiin ja hyperkonvergoitujen/konvergoitujen infrastruktuurin tuotteisiin.</p> <p>Vasteajan tavoite perustuu yllä eriteltyihin sovellettaviin varaosatoimituksiin ja paikan päällä suoritettaviin ylläpitopalveluihin. Asiakkaan on aktivoitava ja ylläpidettävä tällä hetkellä tuettu(ja) IT-tuen ja valvontaohjelmiston versio(i)ta (toteutettu suojattuna yhdyskäytävänä) sovellettavan tukikauden aikana. Yhteysohjelmiston käyttöön ottaminen (soveltuissa tapauksissa) on edellytys näille uudistetuille lisähuoltopalveluille.</p> <p>Asemia, joista on luotu näköistiedosto ennalta, ei hyväksytä Dell Technologiesin proaktiivisen SSD-asemien vaihtoon.</p>
OIKEUDET OHJELMISTOJEN UUSIIN VERSIOIHIN	<p>Dell Technologies tarjoaa oikeudet uusiin ohjelmistoversioihin, jotka Dell Technologies tuo yleisesti saataville.</p>	<p>Sisältyy.</p>
OHJELMISTOJEN UUSIEN VERSIOIDEN ASENNUS	<p>Dell Technologies suorittaa ohjelmistojen uusien versioiden etäasennuksen.</p>	<p>Laitteiston käyttöympäristön ohjelmisto</p> <p>Sisältyy ProSupportin neljän tunnin tallennuslaitteepalveluun vain, jos niihin liittyvä upotettu käyttöympäristöohjelmisto on Dellin takuun tai voimassa olevan Dellin ylläpitosopimuksen kattama. Laitteen käyttöympäristöohjelmisto on käyttöliittymäohjelmisto tai mikrokoodi, jota ilman laitteen perustoiminnot ja laite eivät toimi eivätkä ole hallittavissa.</p> <p>Asiakkaalla on oikeus laitteiston käyttöympäristön ohjelmistopäivitysten etäasennukseen suojatun yhdyskäytäväohjelmiston aktivoidun, ylläpidetyn ja tuetun version kautta.</p> <p>Ehdot täyttävät tuotteet löytyvät tuotetakuiden ylläpitotaulukosta.</p> <p>Muut ohjelmistot (muut kuin käyttöympäristöön liittyvät)</p> <p>Asiakas suorittaa ohjelmistojen uusien versioiden asennuksen, ellei Dell Technologies ole arvioinut muuta tarpeelliseksi.</p>
24X7 ETÄVALVONTA JA ETÄKORJAUS	<p>Tietyt tuotteet ottavat automaattisesti ja itsenäisesti yhteyttä Dell Technologiesiin antaakseen tietoa, joka auttaa Dell Technologiesia ongelman määrittämisessä.</p> <p>Dell Technologies etäkäyttää tuotteita, jos se on tarpeen lisädiagnostiikkaa varten ja etätuen tarjoamiseksi.</p>	<p>Sisältyy tuotteisiin, joissa on SCG tai muu Dellin yhteystyökalu Dell Technologiesilta saatavia etätarkkailun työkaluja ja teknologiaa varten.</p> <p>Katso lisätietoja SCG-työkalusta yllä olevasta AIOPs-alustaosiosta.</p> <p>Kun Dell Technologiesille ilmoitetaan ongelmasta, samat aiemmin kuvaillut vastetavoitteet ovat voimassa maailmanlaajuiselle tekniselle tuelle ja paikan päälle toteutettaville tukitoimenpiteille.</p>

*VAKAVUUSTASOJEN MÄÄRITELMÄT

VAKAVUUSTASO 1 – kriittinen: liiketoiminnan kannalta tärkeitä toimintoja ei voida suorittaa, edellyttää välitöntä vastausta.

VAKAVUUSTASO 2 – korkea: liiketoiminnan kannalta tärkeät toiminnot voidaan suorittaa, mutta suorituskyky/toimintojen saatavuus on heikentynyt tai rajoittunut merkittävästi.

VAKAVUUSTASO 3 – keskitaso/matala: vaikutus liiketoiminnan kannalta tärkeisiin toimintoihin vähäinen tai olematon.

Palveluun kuulumattomat toimet

Tämän Palvelun kuvauksen laajuuteen eivät kuulu seuraavat toimet:

- Tuotteiden, ohjelmistojen tai sovellusten asennuksen poisto tai niiden uudelleenasetus tai määrittäminen.
- Käytöstä poistetun Tuotteen poistaminen Asiakkaan toimitiloista.
- Käyttöympäristön ohjelmistojen vianmäärittäminen sen lisäksi, että tuote palautetaan toimivaan tilaan (esim. konsultointi, suorituskyvyn hienosäätö, määrittäminen, kommentosarjojen kirjoittaminen ja vertailuanalyysi eivät kuulu palveluun)
- Palvelut, jotka ovat tarpeen, koska Dell Technologiesin tarjoamia järjestelmän korjauksia, ohjelmistokorjauksia tai muutoksia ei ole toteutettu tai asiakas ei ole suorittanut Dell Technologiesin aiemmin neuvomia ennaltaehkäiseviä toimia, mukaan lukien lähetetty tietoturvailmoitus tai kriittinen päivitys, jota asiakas ei ota käyttöön
- Palvelut, joiden Dell Technologies katsoo olevan tarpeellisia, koska tuotteita tai laitteita on käytetty virheellisesti
- Asiakkaan palvelimen tai tallennuslaitteen mukauttaminen, ellei tässä Palvelun kuvauksessa nimenomaisesti toisin mainita.
- Mikä tahansa tietojen tai sovellusten palautus tai siirto.
- Muiden kuin Dell Technologiesin järjestelmien, ohjelmistojen ja lisäkomponenttien takuupalvelut tai tuki.
- Palvelut, joiden Dell Technologies katsoo olevan tarpeellisia, koska kolmannen osapuolen henkilöstö on yrittänyt luvottomasti asentaa, korjata, huoltaa tai muokata laiteohjelmistoa tai ohjelmistoa
- Verkkotulostimen asennus tai jakoresurssien yhdistäminen.
- Mikä tahansa palvelimen, tallennustilan, verkon tai reitittimen konfigurointi.
- Verkkopalvelut, mukaan lukien järjestelmän liittäminen verkkoon (muu kuin Ethernet LAN).
- Muut kuin tässä Palvelun kuvauksessa erikseen mainitut toimet.

Tämä Palvelun kuvaus ei myönnä asiakkaalle mitään takuita, jotka ovat lisäyksiä kokonaispalvelusopimuksen tai sopimuksen tarjoamaan takuuseen.

YHTEISTYÖTUKI

Jos asiakas tekee huoltopyynnön ja Dell Technologies määrittää ongelman esiintyvän nykyisen Dell Technologiesin takuu- tai huoltosopimuksen kattamien tuotteiden kanssa yleisesti käytettyjen oikeutettujen kolmannen osapuolen myyjän tuotteiden yhteydessä, Dell Technologies pyrkii tarjoamaan yhteistyötukea, jonka mukaisesti Dell Technologies: (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 tukisopimukset ja valtuutus suoraan kyseiseltä kolmannen osapuolen myyjältä ja Dell Technologiesilta tai valtuutetulta Dell Technologies -jälleenmyyjältä. Ongelman erittelyyn ja raportointiin jälkeen kolmannen osapuolen myyjä on yksin vastuussa kaiken teknisen tai muun tuen antamisesta asiakkaan ongelman ratkaisemiseen liittyen. **Dell Technologies EI OLE VASTUUSSA MUIDEN TOIMITTAJIEN TUOTTEIDEN JA PALVELUJEN TOIMINNASTA.** Yhteistyötukikumppanit voi tarkastaa [yhteistyötukipalveluluettelosta](#). Huomaa, että tuetut kolmannen osapuolen valmistajien tuotteet voivat muuttua milloin tahansa ilman erillistä ilmoitusta asiakkaille.

DELL TECHNOLOGIESIN JÄRJESTELMÄOHJELMISTOTUKI

ProSupport for Infrastructure -palveluun sisältyvä Dell Technologiesin ohjelmistotuki sisältää tuen valikoiduille kolmansien osapuolten tuotteille, kuten valikoiduille loppukäyttäjäsovelluksille, käyttöjärjestelmille, hypervisorille ja laiteohjelmistoille, jotka ovat 1) Dell Technologiesilta ostettuja, 2) tuotteiden mukana ostettuja ja 3) käytössä ja asennettuina palvelun kattamiin tuotteisiin tukipyynnön vastaanottohetkellä ja 4) joihin liittyvä tuote on ProSupport for Infrastructure -palvelun kattama palvelun voimassa olevan tuki- ja huoltokauden aikana. Asiakas on yksinomaan vastuussa kaikista sellaisten katettujen ohjelmistojen lisensseihin ja ostovaatimuksiin liittyvien ongelmien korjaamisesta, joiden ratkaisemista palvelujen antaminen tällaisille ohjelmistoille palvelukauden aikana edellyttää. Palvelun kattamien ohjelmistojen luettelon voi tarkistaa [kattavan ohjelmistotuen luettelosta](#). Huomaa, että tuetut kolmannen osapuolen valmistajien tuotteet voivat muuttua koska tahansa ilman erillistä ilmoitusta asiakkaalle. Tilanteiden, joita asiakkaan kysymykset koskevat, on oltava toistettavissa yksittäisessä (fyysisessä tai virtuaalisessa) järjestelmässä. Asiakas ymmärtää ja hyväksyy, että tiettyjen ongelmien ratkaisut, jotka aiheuttavat asiakkaan huoltopyynnön, eivät välttämättä ole saatavilla asianmukaisen ohjelmiston julkaisijalta (esimerkiksi, jos julkaisija ei jostakin syystä enää tarjoa tukea tai ylläpitoa kulloisellekin ohjelmistolle) ja että tällaisten ongelmien ratkaiseminen voi edellyttää lisätukea julkaisijalta, kuten lisäohjelmistojen asentamista tai muiden muutosten tekemistä tuotteisiin. Asiakas hyväksyy, että myös Dell Technologiesin velvollisuus tarjota tukea asiakkaalle on täytetty tilanteissa, joissa ratkaisua ei ole saatavissa ohjelmiston julkaisijalta.

OEM:ltä tuotteensa hankkivia loppukäyttäjiä koskevat lisäehdot

"OEM" on jälleenmyyjä, joka myy tuettuja tuotteita alkuperäisenä laitevalmistajana ja hankkii Dell Technologies -tuotteita ja -palveluita OEM Solutions (tai sen seuraaja) -yhtymältä OEM-projektia varten. OEM tyypillisesti lisää tai liittää tällaisia Dell Technologies -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 Dell Technologiesin tukemat tuotteet, jotka on toimitettu ilman Dell Technologiesin tuotemerkkiä (eli tuotemerkittömät 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 vianmäärittämisestä. OEM:n on suoritettava alustava vianmäärittäminen asianmukaisesti ja parhaan kykynsä mukaan ennen puhelun siirtämistä Dell Technologiesille. Alkuperäinen vianmäärittäminen kuuluu OEM:n velvollisuuksiin silloinkin, kun loppukäyttäjä pyytää palvelua Dell Technologiesilta. Jos loppukäyttäjä pyytää Dell Technologiesilta palvelua ottamatta yhteyttä OEM:äänsä, Dell Technologies pyytää loppukäyttäjää ottamaan yhteyden OEM:ään saadakseen ensimmäisen tason vianmäärittäksen ennen yhteyden ottamista Dell Technologiesiin.

Dell Technologies ProSupport for Infrastructure -palvelu mukautettujen palvelintuotteiden standardista poikkeaville osille

Standardista poikkeavien tai ainutlaatuisten osien korjaus ja vaihto ("standardista poikkeavien osien tukipalvelut") ovat arvoa lisääviä vaihtopalveluita. Ne täydentävät asiakkaan PowerEdge-tuotetakuuta, joka kattaa tavallisen kokoonpanon tavallisten Dell Technologies -osien vaihdon tilanteissa, joissa vaihto johtuu työ- tai materiaalivirheestä ("takuukorjaukset"). "Standardista poikkeaville osille" Ei ole saatavilla Dell Technologiesin laiteohjelmistoja/ohjelmistoja, vaan asiakkaan täytyy käyttää osan valmistajan tarjoamia apuohjelmia osan toiminnan valvontaan ja/tai päivitykseen. Asiakkaan täytyy myös selvittää kaikki tällaisessa tilanteessa osan ohjelmistossa/laiteohjelmistossa, apuohjelmistossa ja laitteistossa ilmenevät ongelmat itse suoraan valmistajan kanssa. Dell Technologies tarjoaa standardista poikkeavien osien tukipalveluita standardista poikkeavien tai ainutlaatuisten osien vaihtamiseen, kun asiakas on varmistanut ja taannut niiden saatavuuden ennalta yllä mainitulla tavalla sekä tehnyt tarvittavat huollettavan laitteiston korjaustoimenpiteisiin liittyvät tilaukset. Edellyttäen, että asiakkaalla on tarkasti ennustettu varastointitarve, Dell Technologies vaihtaa viallisen osan asiakkaan takuukorjauksiin sovellettavan vasteajan mukaisesti ja asentaa varaosan asiakkaan tuotteeseen. Samalla asiakas ymmärtää ja hyväksyy, että Dell Technologies ei ole asiakasta kohtaan velvollinen varmistamaan osien saatavuutta. Osien vaihdon ja kentällä suoritettavien töiden saman päivän (esim. neljän tunnin) vasteajat eivät ehkä ole mahdollisia standardista poikkeavien osien vaihdon osalta, ja tällaisissa tapauksissa Dell Technologiesin oletusarvoisena huoltotasona on seuraavan työpäivän vaste. Vaihdevat osat voivat olla uusia tai kunnostettuja sovellettavan paikallisen lainsäädännön mukaisesti. Standardista poikkeavien osien tukipalveluihin sisältyvät korjaukset ja vaihdot voivat edellyttää Dell Technologiesilta kolmannen osapuolen valmistajan/julkaisijan takuuta ja/tai ylläpitopalveluita, ja asiakas suostuu auttamaan Dell Technologiesia ja toimittamaan kolmannen osapuolen valmistajan/julkaisijan pyytämiä tietoja, joita tarvitaan kolmannen osapuolen takuuta ja/tai ylläpitopalveluita varten.

Dell Technologiesin suorittama erillisen palvelukuvauksen (SOW) mukaan toteutetun kokoonpanon testaus – kuten muiden kuin vakio-osien tai ainutlaatuisten osien asiakkaan pyytämän ohjelmiston sisältävään kokoonpanoon asennuksen jälkeinen testaus – on kertasuoritteinen eikä jatkuva toimi, ja standardista poikkeavien osien tukipalvelut ovat saatavilla ainoastaan asiakkaan määrittämälle tietylle kokoonpanolle, jonka testauksen on suorittanut Dell Technologies. Dell Technologies ilmoittaa testatun laitekokoonpanon tarkat tiedot, jotka sisältävät myös käytettyjen laiteohjelmistojen versiot. Kun testaus on valmistunut, Dell Technologies toimittaa tulokset raportissa, jonka tulokset on eritelty läpäisy/hylkäys (pass/fail) -periaatteella. Dell Technologies hyödyntää kaikkia kaupallisesti kohtuullisia keinoja standardista poikkeavan osan käytön tukemiseksi Dell Technologies -tuotteessa. Palvelu ei kuitenkaan kata Dell Technologiesin vakioapuohjelmille (mukaan lukien BIOS, IDRAC ja yhteysohjelmisto) tehtäviä muutoksia. Asiakkaan vastuulla on ratkaista kaikki testauksen aikana ilmenevät standardista poikkeavan osan ongelmat (mukaan lukien laadun, ohjelmiston, laiteohjelmiston tai laitteiston määritysten/rajoitusten aiheuttamat ongelmat) yhdessä valmistajan kanssa. Läpäistyksi (PASS) merkityn laitteiston lisättestaus Dell Technologiesin teknikon toimesta edellyttää uutta työselvitystä (SOW) ja tarkoittaa tähän liittyviä kertaluonteisia kustannuksia, joihin sisältyy kokoonpanon osan korjaukseen tai vaihtoon liittyvä testaus asiakkaan laitteen takuuajan aikana.

Asiakkaan yleisvastuu

Valtuus myöntää käyttöoikeudet. Asiakas takaa, että hänellä on oikeus antaa sekä asiakkaan että Dell Technologiesin käyttää joko etäyhteydellä tai henkilökohtaisesti asiakkaan omistamaa tai lisensoimaa ohjelmistoa, laitteistoa, 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 Dell Technologiesia suorittamaan palvelut.

Pyyntökielto. Mikäli laki tämän sallii, asiakas ei kahden vuoden sisällä tilauslomakkeen päiväyksestä saa ilman Dell Technologiesilta etukäteen saatua kirjallista suostumusta tarjota työtä suoraan tai epäsuoraan kenellekään sellaiselle Dell Technologiesin työntekijälle, jonka kanssa asiakas on ollut yhteydessä Dell Technologiesin suorittaessa palvelua. Yleistä työpaikkailmoitusten julkaisemista ja muita vastaavia yleisiä markkinointikeinoja ei katsota suoraksi tai epäsuoraksi työtarjoukseksi tässä merkityksessä, ja asiakkaalla on lupa tehdä työtarjous kenelle tahansa työntekijälle, jonka sopimus on rauennut tai joka on eronnut Dell Technologiesin palveluksesta ennen kuin hän aloittaa palkkauskeskustelut asiakkaan kanssa.

Asiakkaan yhteistyö. Asiakas ymmärtää, että ilman pikaista ja riittävää yhteistyötä Dell Technologies ei pysty tuottamaan palvelua, tai jos se tuotetaan, että palvelu voi olla merkittävästi odotetusta poikkeava tai viivästynyt. Vastaavasti asiakas tarjoaa Dell Technologiesille nopeasti ja kohtuuden rajoissa Dell Technologiesin edellyttämää yhteistyötä palvelun toimittamiseksi. Jos asiakas ei tarjoa kohtuuden rajoissa riittävää yhteistyötä yllä olevan mukaisesti, Dell Technologies ei ole vastuussa mistään palvelun toimittamisen epäonnistumisesta, eikä asiakkaalla ole oikeutta maksujen palautukseen.

Paikan päällä -palveluun liittyvät velvollisuudet. Jos palvelut edellyttävät paikan päällä tapahtuvia toimia, asiakas tarjoaa (ilman Dell Technologiesille aiheutuvia kustannuksia) vapaan, suojatun ja riittävän pääsyn asiakkaan toimitiloihin ja ympäristöön, joihin lukeutuvat riittävät työtilat, sähkö, turvavarusteet (tarvittaessa) ja paikallinen puhelinlinja. Käytettävissä tulee olla myös näyttö, hiiri (tai osoitinlaite) ja näppäimistö (ilman Dell Technologiesille koituvia kustannuksia), jos järjestelmässä ei ole niitä valmiiksi.

Tietojen varmuuskopiointi. 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 varotoimena tietojen mahdollisen vioittumisen, muuttumisen ja menettämisen varalta. Dell Technologies ei ole vastuussa minkään ohjelmien tai tietojen palautuksesta tai uudelleenasetuksesta. Elleivät soveltuvat paikalliset laitteet sitä kiellä, Dell Technologies 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 toiminnan menetys; ja/tai
5. mikään toimi tai laiminlyönti, mukaan lukien huolimattomuus, Dell Technologiesin tai ulkopuolisten palveluntarjoajien taholta.

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

Palvelujen käyttöehdot

Tämä palvelun kuvaus on sinun, asiakkaan ("sinä" tai "asiakas") ja Dell Technologiesin välinen. Tämä palvelu toimitetaan asiakkaan Dell Technologies -yhtiön kanssa tekemän sopimuksen puitteissa.

Miltä tahansa Dell Technologiesin jälleenmyyjältä hankittuja tuotteita ja palveluja koskevat ainoastaan ostajan ja jälleenmyyjän väliset sopimukset. Kyseisessä sopimuksessa saattaa olla ehtoja, jotka ovat samoja kuin tässä asiakirjassa tai alla olevissa verkkoehdoissa. Jälleenmyyjä voi tehdä Dell Technologiesin 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 Dell Technologiesin on annettava tukea tällaisten kolmansien osapuolten palvelujen yhteydessä. Ota yhteyttä jälleenmyyjään tai paikalliseen Dell Technologies -myyntiedustajaan, jos haluat lisätietoja Dell Technologiesin 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.

- Asiakkaan sijainti	- Palveluiden hankintaehdot	
	- Asiakkaat, jotka hankkivat palvelut suoraan	- Asiakkaat, jotka hankkivat palvelut valtuutetun jälleenmyyjän kautta
- Yhdysvallat	- Dell.com/CTS	- Dell.com/CTS
- Kanada	- Dell.ca/terms (englanti) Dell.ca/conditions (kanadanranska)	- Dell.ca/terms (englanti) Dell.ca/conditions (kanadanranska)
- Latinalainen Amerikka ja Karibia	Paikallinen maakohtainen Dell.com -sivusto tai Dell.com/servicesdescriptions .*	Palvelun kuvaus ja muut Dell Technologiesin palveluasiakirjat, jotka saatat saada myyjältä, eivät muodosta sopimusta sinun ja Dell Technologiesin välille 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 Dell Technologiesin palveluasiakirjan yhteydessä ymmärtää viittauksina sinuun, kun taas kaikki viittaukset Dell Technologiesiin tulee ymmärtää yksinomaan viittauksena Dell Technologiesiin palveluntarjoajana, joka tarjoaa palvelua myyjän puolesta. Sinulla ei ole suoraa sopimussuhdetta Dell Technologiesin 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.
- Aasia ja Tyynenmeren alue sekä Japani	Paikallinen maakohtainen Dell.com -sivusto tai Dell.com/servicesdescriptions .*	Palvelun kuvaus ja muut Dell Technologiesin palveluasiakirjat, jotka saatat saada myyjältä, eivät muodosta sopimusta sinun ja Dell Technologiesin välille 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 Dell Technologiesin palveluasiakirjan yhteydessä ymmärtää viittauksina sinuun, kun taas kaikki viittaukset Dell Technologiesiin tulee ymmärtää yksinomaan viittauksena Dell Technologiesiin palveluntarjoajana, joka tarjoaa palvelua myyjän puolesta. Sinulla ei ole suoraa sopimussuhdetta Dell Technologiesin 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.

<p>- Eurooppa, Lähi-itä ja Afrikka</p>	<p>- Paikallinen maakohtainen Dell.com-sivusto tai Dell.com/servicedescriptions.*</p> <p>Lisäksi Ranskassa, Saksassa ja Isossa-Britanniassa sijaitseville asiakkaille on seuraavat maakohtaiset URL-osoitteet:</p> <p>Ranska: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Saksa: Dell.de/AGB</p> <p>- Britannia: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Palvelun kuvaus ja muut Dell Technologiesin palveluasiakirjat, jotka saatat saada myyjältä, eivät muodosta sopimusta sinun ja Dell Technologiesin välille vaan ainoastaan kuvaavat myyjältä hankkimasi palvelun sisältöä, velvollisuksiasi palvelun vastaanottajana sekä kyseisen palvelun laajuutta ja rajoituksia. Tästä syystä kaikki viittaukset "asiakkaaseen" tulee tämän palvelun kuvauksen ja minkä tahansa muun Dell Technologiesin palveluasiakirjan yhteydessä ymmärtää viittauksina sinuun, kun taas kaikki viittaukset Dell Technologiesiin tulee ymmärtää yksinomaan viittauksena Dell Technologiesiin palveluntarjoajana, joka tarjoaa palvelua myyjän puolesta. Sinulla ei ole suoraa sopimussuhdetta Dell Technologiesin kanssa tässä kuvattuun palveluun liittyen. Jotta vältetään epäselvyyksiltä, kaikki maksuehdot ja muut sopimusehdot, jotka koskevat luonteeltaan ainoastaan suoraan ostajaa ja myyjää, eivät koske sinua, ja niistä sovitaan sinun ja myyjän välillä.</p>
--	--	---

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

Asiakas hyväksyy lisäksi, että jos palvelu uusitaan tai sitä muokataan tai pidennetään tai sen käyttöä jatketaan alkuperäistä ajanjaksoa kauemmin, palvelua koskee kyseisellä hetkellä voimassa oleva palvelun kuvaus, joka on saatavilla osoitteessa Dell.com/servicedescriptions.

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 tai DellEMC.com -sivustossa oston yhteydessä tai Dell Technologiesin 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.

Lisäehdot

- 1. Palvelun voimassaoloaika.** 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 määrästä, joille asiakas on ostanut palvelun tai useita palveluja, sekä kunkin palvelun hinta ja kunkin palvelun voimassaoloaika. Ellei muuta ole kirjallisesti sovittu Dell Technologiesin ja asiakkaan välillä, asiakas voi ostaa tämän palvelun kuvauksen mukaisia palveluita vain omaan sisäiseen käyttöönsä, ei jälleenmyyntiin tai palvelukeskuskäyttöön.
- 2. Tärkeitä lisätietoja**
 - a) Aikataulun muuttaminen.** Kun tämän palvelun ajankohdasta on sovittu, aikataulun muutoksista on sovittava vähintään kahdeksan päivää ennen sovittua päivää. Jos asiakas määrittää uuden ajankohdan seitsemän päivää ennen suunniteltua päivämäärää tai myöhemmin, asiakkaalta peritään enintään 25 prosentin suuruinen uudelleenajoitusmaksu. Asiakkaan on vahvistettava palvelun uudelleenajoitus viimeistään kahdeksan päivää ennen palvelun aloittamista.
 - b) Palveluiden kanssa hankitun laitteiston maksaminen.** Jollei kirjallisesti ole toisin sovittu, laitteiden maksaminen ei ole missään tilanteessa riippuvainen laitteiden mukana hankittujen palveluiden suorittamisesta tai toimittamisesta.
 - c) 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 (rajoituksetta) siitä, että asiakas ei noudata Palvelun kuvauksen mukaisia velvollisuuksiaan.
 - d) Palveluiden laajuuden muutokset.** Ellei asiakkaan kanssa ole kirjallisesti toisin sovittu, Dell Technologies pidättää oikeuden muuttaa palvelujen laajuutta lähettämällä kirjallisen ennakoilmoituksen asiakkaalle vähintään kuusikymmentä (60) päivää etukäteen. Asiakkaalle tiedotetaan kaikista tukipalvelujen laajuuden muutoksista Dell Technologiesin ja asiakkaan välisessä voimassa olevassa sopimuksessa mainitulla tavalla, lukuun ottamatta kolmansien osapuolten tuotteiden julkaisijoista ja valmistajista johtuvia muutoksia.
 - e) Tietosuojaja.** Dell Technologies käsittelee kaikki tämän Palvelun kuvauksen mukaisesti kerätyt henkilötiedot sovellettavan oikeudenkäyttöalueen Dell Technologies -tietosuojalausannon mukaisesti. Nämä lausunnot ovat saatavilla osoitteessa <http://www.dell.com/localprivacy> ja kukin niistä on täten sisällytetty viittauksena.

- f) **Valinnaiset palvelut.** Dell Technologiesilta 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 Dell Technologiesin kanssa. Jos tällaista sopimusta ei ole, valinnaiset palvelut toimitetaan tämän Palvelun kuvauksen mukaisesti.
- g) **Siirtäminen ja alihankinta.** Dell Technologies voi antaa tämän palvelun alihankinnaksi ja/tai siirtää tämän Palvelun kuvauksen pätevälle kolmannen osapuolen palveluntarjoajalle, joka suorittaa palvelun Dell Technologiesin puolesta.
- h) **Peruuttaminen.** Dell Technologies voi peruuttaa tämän palvelun milloin tahansa palvelukauden jostakin seuraavasta syystä:
 - a. Asiakas ei maksa palvelun osittaista tai koko hintaa laskutusehtojen mukaisesti.
 - b. Asiakas käyttäytyy loukkaavasti tai uhkaavasti tai ei tee yhteistyötä avustavan analyytikon tai toimipaikalle saapuvan teknikon kanssa.
 - c. Asiakas ei noudata kaikkia tämän palvelun kuvauksen ehtoja.
 - d. Asiakas pyytää sellaisten komponenttien vaihtoa, jotka ylittävät olennaisesti kyseisen komponentin ja järjestelmän normaalin vikaantumistasen, jota valvotaan jatkuvasti. Katso yllä oleva poissulkemista koskeva osio.

Jos Dell Technologies peruuttaa tämän palvelun tämän kappaleen ehtojen mukaisesti, Dell Technologies lähettää asiakkaalle kirjallisen peruutusilmoituksen asiakkaan laskussa ilmoitettuun osoitteeseen. Ilmoituksessa mainitaan peruutuksen syy ja peruutuksen voimaantulopäivämäärä, joka on vähintään kymmenen (10) päivää siitä, kun Dell Technologies lähettää peruutusilmoituksen asiakkaalle, paitsi jos paikallinen laki edellyttää muuta peruutusehtoa, joka ei ole muutettavissa sopimuksella. Jos Dell Technologies tekee peruutuksen tämän kappaleen ehtojen mukaisesti, asiakkaalla ei ole oikeutta maksettujen palkkioiden tai Dell Technologiesin saamisten takaisinmaksuun.

i) Maantieteelliset rajoitukset ja uudelleensijoittaminen

1. Dell Technologies ei ehkä pysty tarjoamaan 4 tunnin paikan päällä -tukipalveluita ja varaosien tukipalveluita Dell Technologies -palvelualueen ulkopuolella sijaitseville laitteille. "Dell Technologies -palvelualue" tarkoittaa sijaintia, joka on (i) maanteitse korkeintaan sadan (100) ajomailin tai sadankuudenkymmenen (160) ajokilometrin etäisyydellä Dell Technologiesin huoltotoimipisteestä, tai (ii) samassa maassa kuin Dell Technologiesin huoltotoimipiste, ellei Dell Technologiesin 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 Technologies Logistics -toimipisteestä (PUDO tai nouto/toimitustoimipiste), ellei tässä Palvelun kuvauksessa tai sopimuksessa toisin mainita. Kysy myyntiedustajaltasi lisätietoja paikan päällä tarjottavasta palvelusta EMEA-alueella Dell Technologiesin palvelusijaintien perusteella ennen ostamista.
2. Palvelu ei ole saatavissa kaikissa sijainneissa. Jos tuote ei sijaitse paikassa, joka vastaa Dell Technologiesin ylläpitämiä tuotteen palvelutietoja tai jos konfigurointitiedot ovat muuttuneet eikä niitä ole ilmoitettu Dell Technologiesille, Dell Technologiesin on tarkistettava uudelleen tuotteen tukikelpoisuus ennen kuin 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. Dell Technologiesin velvoite toimittaa palvelut uudelleensijoitetuille tuotteille riippuu useista tekijöistä, mukaan lukien, ilman rajoituksia, paikallisten palvelujen saatavuus, lisämaksut ja uudelleensijoitettujen tuotteiden tarkastamisesta ja uudelleensertifioinnista saatetaan periä tunti- ja materiaaliveloitusta Dell Technologiesin senhetkisen hinnaston mukaisesti. Elleivät Dell Technologies ja asiakas ole sopineet toisin, niin mikäli osat lähetetään suoraan asiakkaalle, asiakkaan on kyettävä vastaanottamaan osat samassa osoitteessa kuin missä huollettavat tuotteet ovat. Dell Technologies ei ole vastuussa tuen viivästyisestä sen johtuessa siitä, että asiakas ei pysty tai kieltäytyy vastaanottamasta osalähetystä. Monikomponenttiset tallennusjärjestelmät edellyttävät aktiivisia tukivaihtoehtosopimuksia järjestelmän kaikille laitteisto- ja ohjelmistokomponenteille, jotta ne ovat oikeutettuja tukisopimuksen kaikkiin etuihin koko ratkaisun osalta. Ellei asiakkaan kanssa ole kirjallisesti toisin sovittu, Dell Technologies pidättää oikeuden muuttaa tukipalvelujen laajuutta lähettämällä kirjallisen ennakoilmoituksen asiakkaalle vähintään kuusikymmentä (60) päivää etukäteen.

- j) **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 alaosiossa) mahdollisimman tarkasti noudattaen.

YHTEYSTIEDOT

Saat lisätietoja ottamalla yhteyttä paikalliseen edustajaan tai valtuutettuun jälleenmyyjään.