



# Palvelun kuvaus

## Dell ProSupport -ohjelmistotuki asiakkaalle

---

### Palvelusopimuksen johdanto

Dellillä on ilo tarjota Dell ProSupport -ohjelmistotukipalveluita ("palvelut") tietyille ohjelmistosovelluksille ("tuetut tuotteet" alla määritellyn mukaisesti) tämän palvelun kuvauksen mukaisesti ("palvelun kuvaus"). Jäljempänä kuvattujen ominaisuuksien lisäksi tämä palvelu sisältää teknisiä tukivaihtoehtoja (esim. puhelin ja verkkokeskustelu) ja asiakkuuden hallintaa sen palvelukauden aikana, joka koskee tuettuja tuotteita.

### Palvelusopimuksen laajuus

#### Palvelun ominaisuudet:

- Yleisten ongelmien vianmääritystuki etäisesti valittujen Dellin sekä ulkopuolisten tarjoajien ohjelmistotuotteiden ajantasaisille versioille [ProSupport-ohjelmistotukipalvelun tuetut sovellukset](#) -luettelon mukaisesti.
- Ohjelmistoteknisten ProSupport-asiantuntijoiden puhelintuki 24 tuntia vuorokaudessa 7 päivänä viikossa (mukaan lukien juhlapyhät). Saatavuus vaihtelee maittain. Asiakkaat (alla määritellyn mukaisesti) ja Dellin kanavakumppanit voivat pyytää lisätietoja myyntiedustajaltaan.
- Asiakkaan suostumuksella Dellin tekninen asiantuntija yhdistää etäisesti asiakkaan järjestelmään suojatulla Internet-yhteydellä selvittääkseen ongelman.
- Mahdollisuus käyttää tukipalvelun online-keskustelualueita ympärivuorokautisesti ja -vuotisesti.
- Mahdollisuus tarkastella tuoteasiakirjoja.
- Päivityksiin ja korjauksiin liittyvää apua.
- Opastus ohjelmiston asennuksen ja kokoonpanon määrittämisen parhaissa käytännöissä.
- Dellin ohjelmistotuotekohtaisten lisenssiavainten hallintaongelmiin liittyvää apua.
- Valittujen kolmannen osapuolen laitteisto-/ohjelmistomyyjien kanssa yhdessä tarjottavaa apua.

#### Palveluun ei kuulu

- Asiakkaan toimitiloissa tapahtuva vianmääritys.
- Toimenpiteet, jotka Dellin käyttöönotto- tai konsultointipalvelut kattavat, tai muut toimenpiteet tai palvelut, joita ei ole nimenomaisesti kuvattu tässä palvelukuvauksessa.
- Laitteiston vianmääritys, korjaus ja/tai lähettäminen.
- Kolmannen osapuolen tuotteiden tuki tai kulloinkin valmistajan, myyjän tai kumppanin tukemattomien versioiden tuki.
- Apu, joka perustuu asiakkaan puhelintukipyyntöön, rajoittuu siihen, että varmistetaan tuotteen toimivan ohjelmiston tarjoajan tarkoittamalla tavalla.
- Haittaohjelmien tai virusten korjaaminen.

- Tietojen varmuuskopointipalvelut<sup>1</sup>.
- Ohjelmistokorjausten ja -päivitysten sekä uusien versioiden julkaisuihin tai tilauksiin pääsyyn tarvitaan voimassa oleva palvelusopimus. Asiakkaan vastuulla on hankkia voimassa oleva lisenssi ja/tai tilaussopimus Dellin teknistä tukea hankkiessaan.

## Yhteyden ottaminen Delliin huoltotarpeen ilmetessä

### Internet-sivusto-, verkkokeskustelu- ja sähköpostituki:

Dell ProSupport -ohjelmistotukipalvelujen yleisimmät omatoimiset, tietoon perustuvat ratkaisuartikkelit, verkkokeskusteluvirkailijat ja sähköpostituen vaihtoehdot ovat saatavana osoitteessa [www.Support.Dell.com](http://www.Support.Dell.com). Yhdistettäessä relevantteihin tietoihin tai tukitiimiin on annettava ohjelmistopalvelun huoltotunniste.

### Puhelintukipalvelun pyynnöt:

Käytettävissä 24 tuntia päivässä 7 päivänä viikossa (mukaan lukien juhlapyhät).

#### Ensimmäinen vaihe: soitto tukeen

- Soita paikasta, jossa käsillä on tuettu ohjelmistotuote, jossa ongelma ilmenee.
- Ota yhteyttä Dell ProSupport -ohjelmistotuen asiantuntijatiimiin. Alueelliset puhelinnumerot ovat [tuen verkkosivustollamme](#).
- Anna huoltotunniste tai tilausnumero, kun tekninen tukihenkilö pyytää sitä. Tukiasiantuntija 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.
- Tekninen asiantuntija tekee asiakkaan kanssa ongelmadiagnoosin käymällä läpi sarjan vianmääritysvaiheita.

## Yhteistyötuki

Jos ongelma ilmenee sellaisten kolmannen osapuolen ohjelmistojen yhteydessä, joita käytetään yleisesti asiakkaan tuetun ohjelmistotuotteen yhteydessä, Dell tarjoaa yhden yhteyshenkilön, kunnes ongelmat on eristetty ja eskaloitu ulkopuolisen valmistajan tuotteen myyjälle. Dell ottaa yhteyttä kolmannen osapuolen myyjään, luo ongelmatapauksen asiakkaan puolesta ja toimittaa tarvittavan ongelmadokumentaation. Joissakin tapauksissa myyjät saattavat pyytää asiakasta itse avaamaan tapauksen ja päästävät sitten Dellin teknisen asiantuntijan osallistumaan ongelmanratkaisuun. Kun kyseinen myyjä on ryhtynyt toimenpiteisiin, Dell seuraa ongelman ratkaisuprosessia hankkimalla myyjältä tilatietoja ja ratkaisusuunnitelmia, kunnes myyjä ratkaisee ongelman toimittamalla valmiin ratkaisun, ratkaisuun johtavat vaiheet, ohjeet, joilla ongelman voi kiertää, kokoonpanomuutokset tai virheraportin eskaloinnin. Dell aloittaa asiakkaan pyynnöstä Dellin ja/tai kolmannen osapuolen myyjän organisaation sisäiset hallinnan eskaloititoimenpiteet.

Asiakas täyttää yhteistyötukipalvelun ehdot vain, jos asiakkaalla on vastaavanlainen voimassa oleva kolmannen osapuolen myyjän kanssa tehty tukisopimus ja tämän myöntämä valtuutus. Kun ongelma on eristetty ja raportoitu, kolmannen osapuolen myyjä antaa teknistä tukea ja ratkaisua asiakkaan ongelmaan. DELL EI OLE VASTUUSSA MUIDEN MYYJIEN TUOTTEIDEN TAI PALVELUJEN TOIMINNASTA.

---

<sup>1</sup> Varmuuskopointiratkaisuohjelmistot rajoittuvat ohjelmistojen käytettävyyden vianmääritykseen ja korjaukseen eikä kata tietojen palautusta.

## Kolmannen osapuolen ohjelmistotuen rajoitukset

Dell ei takaa minkään tietyn kolmannen osapuolen ohjelmisto-ongelman ratkaisua eikä sitä, että palvelun kattaman ohjelmistotuotteen käyttö tuottaa tietyn lopputuloksen. Asiakkaan kysymyksiin liittyvien tilanteiden täytyy olla toistettavissa. 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 ohjelmistotuotteen julkaisijalta. Asiakas hyväksyy, että Dellin velvollisuus tarjota tukea asiakkaalle on täytetty tilanteissa, joissa ratkaisua ei ole saatavissa asianmukaisen ohjelmistotuotteen julkaisijalta.

## Vakavuustasot

Hyväksytyt tapauksen vakavuustaso määritellään alla olevan taulukon mukaisesti.

Vakavuus	Olosuhteet	Dellin vastaus	Asiakkaan rooli
1	Kriittinen vaikutus liiketoimintaan: vaikutus asiakkaan tuotantokäyttöön on niin vakava, että asiakas ei voi kohtuullisesti katsottuna jatkaa työtä, ja vaatii välittömiä toimenpiteitä.	Puhelinvianmääritys ja nopea eskalointi. Päällikön puuttuminen tilanteeseen.	Ongelmatapauksen ratkaisuun tarvittavan henkilöstön/resurssien lähetyksen vuorokauden ympäri vuoden jokaisena päivänä. Tilanne täytyy saattaa toimipaikan ylimmän johdon tietoon ja toimenpiteisiin on ryhdyttävä.
2	Merkittävä vaikutus liiketoimintaan: tärkeitä tuotteen ominaisuuksia ei voi käyttää, eikä tälle ole hyväksyttävää kiertoratkaisua; ohjelmisto saattaa toimia, mutta käyttö on pahasti rajoittunut; kaksikymmentäneljä (24) tuntia päivässä ja seitsemän (7) päivää viikossa. Asiakkaan resurssit eivät ole saatavilla auttamaan Delliä reagoimaan tilanteeseen.	Puhelinvianmääritys. Eskaloitinpäällikön on puuttuttava tilanteeseen, jos etädiagnoosia ei ole tehty 90 minuutin kuluessa yhteydenotosta.	Toimitetaan asiaankuuluva henkilöstö ja resurssit, jotta viestintään ja työpanokseen ei tulisi katkoja. Tilanne on saatettu toimipaikan ylimmän johdon tietoon ja toimenpiteisiin on ryhdytty.
3	Minimaalinen vaikutus liiketoimintaan: tuotteen ominaisuudet eivät ole käytettävissä, mutta tälle on kiertoratkaisu, ja suurin osa ohjelmiston toiminnoista on yhä käytettävissä.	Puhelinvianmääritys	Annetaan tapausta koskevan yhteydenottotahon tiedot ja vastataan Dellin pyyntöihin 24 tunnin kuluessa.

## Asiakkaan yleisvastuu

**Valtuus myöntää käyttöoikeudet** Asiakas takaa, että hänellä on oikeus antaa sekä asiakkaan että Dellin käyttää tuettuja tuotteita, niiden sisältämiä tietoja ja kaikkia niihin kuuluvia laite- ja ohjelmistokomponentteja näiden palveluiden suorittamista varten. Jos asiakkaalla ei vielä ole kyseistä lupaa, asiakkaan velvollisuus on hankkia se omalla kustannuksellaan, ennen kuin asiakas pyytää Delliä suorittamaan nämä palvelut.

**Yhteistyö puhelinanalyytikon ja paikan päällä toimivan teknikon kanssa** Asiakas toimii yhteistyössä puhelimitse auttavan Dellin minkä tahansa teknisen asiantuntijan tai paikalla olevien teknikoiden kanssa ja noudattaa heidän ohjeitaan. Kokemuksen perusteella suurin osa järjestelmien ongelmista voidaan ratkaista puhelimitse käyttäjän ja teknikon yhteistyöllä.

**Ohjelmiston ylläpito ja huoltopäivitykset** Asiakas ylläpitää ohjelmistoa ja tuettuja tuotteita Dellin tai myyjän määrittämien vähimmäistasojen tai -kokoonten mukaisesti. Asiakkaan täytyy myös varmistaa, että korjausten, ohjelmistojen

päivitysten ja uusien versioiden asentaminen tehdään Dellin tai myyjän ohjeiden mukaisesti, jotta tuetut tuotteet pysyvät tämän palvelun piirissä.

**Tietojen varmuuskopiointi; luottamuksellisten tietojen poistaminen** Asiakkaan on varmuuskopioitava kaikkien kyseisten järjestelmien kaikki olemassa olevat tiedot, ohjelmistot ja ohjelmat ennen tämän palvelun toimittamista ja sen aikana. Asiakkaan on tehtävä säännöllisesti varmuuskopioita kaikkiin kyseisiin järjestelmiin tallennetuista tiedoista varotoimena 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 TIETOVÄLINEET
- DATA- TAI PUHELUKULUT, JOTKA JOHTUVAT SIITÄ, ETTÄ ASIAKAS EI OLE POISTANUT KAIKKIA SIM-KORTTEJA TAI MUITA SIIRRETTÄVIÄ TIETOVÄLINEITÄ DELLILLE PALAUTETUISTA TUOTTEISTA
- JÄRJESTELMÄN TAI VERKON KÄYTÖN MENETYS
- JA/TAI MIKÄÄN TOIMI TAI LAIMINLYÖNTI, MUKAAN LUKIEN HUOLIMATTOMUUS, DELLIN TAI KOLMANNEN OSAPUOLEN PALVELUNTARJOAJIEN TAHOLTA.

Dell ei ole vastuussa minkään ohjelmien tai tietojen palautuksesta tai uudelleenasetuksesta.

**Kolmannen osapuolen takuut** Palveluiden suorittaminen 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 suorittamat palvelut eivät vaikuta näihin takuisiin tai että asiakas on valmis hyväksymään seuraukset. Dell ei ole vastuussa kolmannen osapuolen takuista eikä mistään seuraamuksesta, joka palvelulla saattaa olla kyseisiin takuisiin.

## Dell-palvelujen käyttöehdot

Tämä palvelun kuvaus on asiakkaan ("sinun" tai "asiakkaan") ja sen Dell-yrityksen välinen sopimus, joka on yksilöity asiakkaalle lähetettävässä tämän palvelun ostolaskussa. Tämä palvelu toimitetaan asiakkaan erillisen Dellin kanssa allekirjoittaman kokonaispalvelusopimuksen puitteissa, joka erityisesti valtuuttaa tämän palvelun myynnin. Jos tällaista sopimusta ei ole, tämä palvelu toimitetaan kumppanin sijainnista riippuen joko Dellin kaupallisiin asiakkaisiin sovellettavien myyntiehtojen tai alla olevassa taulukossa viitteenä mainitun sopimuksen puitteissa ("sopimus"). Seuraavassa taulukossa on ilmoitettu asiakkaan sijaintia vastaava URL-osoite, jossa sopimus sijaitsee. Osapuolet vahvistavat lukeneensa ja hyväksyneensä verkkopohjaiset käyttöehdot.

Asiakkaan sijainti	Dell-palveluiden hankinnan käyttöehdot	
	Asiakkaat hankkivat Dell-palveluita suoraan Delliltä	Asiakkaat hankkivat Dell-palveluita valtuutetun Dell-jälleenmyyjän kautta
Yhdysvallat	<a href="http://www.Dell.com/CTS">www.Dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.Dell.com/CTS">www.Dell.com/CTS</a>
Kanada	<a href="http://www.Dell.ca/terms">www.Dell.ca/terms</a> (englanti) <a href="http://www.Dell.ca/conditions">www.Dell.ca/conditions</a> (kanadanranska)	<a href="http://www.Dell.ca/terms">www.Dell.ca/terms</a> (englanti) <a href="http://www.Dell.ca/conditions">www.Dell.ca/conditions</a> (kanadanranska)
Latinalainen Amerikka ja Karibian maat	Paikallinen maakohtainen <a href="http://www.Dell.com-sivusto">www.Dell.com-sivusto</a> tai <a href="http://www.Dell.com/servicedescriptions/global">www.Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Paikallinen maakohtainen <a href="http://www.Dell.com-sivusto">www.Dell.com-sivusto</a> tai <a href="http://www.Dell.com/servicedescriptions/global">www.Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*
Aasian ja Tyynenmeren alue, Japani	Paikallinen maakohtainen <a href="http://www.Dell.com-sivusto">www.Dell.com-sivusto</a> tai <a href="http://www.Dell.com/servicedescriptions/global">www.Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Palvelun kuvaus ja muut Dell-palveluasiakirjat, jotka saatat saada myyjältä, eivät muodosta sopimusta sinun ja Dellin 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-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 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.
Eurooppa, Lähi-itä ja Afrikka (EMEA)	Paikallinen maakohtainen <a href="http://www.Dell.com-sivusto">www.Dell.com-sivusto</a> tai <a href="http://www.Dell.com/servicedescriptions/global">www.Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*  Lisäksi Ranskassa, Saksassa ja Isossa-Britanniassa sijaitseville asiakkaille on seuraavat maakohtaiset URL-osoitteet: Ranska: <a href="http://www.Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Saksa: <a href="http://www.Dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> Iso-Britannia: <a href="http://www.Dell.co.uk/terms">www.Dell.co.uk/terms</a>	Palvelun kuvaus ja muut Dell-palveluasiakirjat, jotka saatat saada myyjältä, eivät muodosta sopimusta sinun ja Dellin 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-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 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.

\*Asiakkaat voivat käyttää paikallista [www.Dell.com](http://www.Dell.com)-sivustoa siirtymällä sivulle [www.Dell.com](http://www.Dell.com) Internetiin yhdistetyllä tietokoneella tai valitsemalla asianmukaisen vaihtoehdon Dellin alueen tai maan valintasivustolta osoitteessa <http://www.Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Asiakas hyväksyy lisäksi, että jos palvelu uusitaan tai sitä muunnetaan tai pidennetään tai sen käyttöä jatketaan alkuperäistä ajanjaksoa pidempään, palvelua koskee kyseisellä hetkellä voimassa oleva palvelun kuvaus, joka on saatavilla osoitteessa [www.Dell.com/servicedescriptions/global](http://www.Dell.com/servicedescriptions/global).

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 viiteenä olevia sopimusehtoja tilaamalla palveluja, vastaanottamalla palvelut, käyttämällä palveluja tai palvelun ohjelmistoja tai valitsemalla "Hyväksyn" tai vastaavan vaihtoehdon Dellin sivustossa oston yhteydessä tai Dellin ohjelmistossa tai Internet-käyttöliittymässä. Mikäli hyväksyt palvelun kuvauksen ehdot yhtiön 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.

## Muut käyttöehdot, jotka koskevat tukeen ja takuuseen liittyviä palveluita

### Tuetut tuotteet

Tämä palvelu on saatavana tuetuille tuotteille, jotka kattavat tietyt ohjelmistotuotteet, jotka on hankittu vakiokokoonpanossa ("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 Delliin 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 myös luettavissa osoitteessa <http://www.Dell.com/Warranty>, ja Yhdysvaltojen ulkopuolella se on paikallisella Dell.com-sivustolla. Asiakas vahvistaa, että laitteistovikojen vaara saattaa kasvaa asiakkaan tuettujen tuotteiden vanhetessa. Laitteistotakuuseen saattaa liittyä rajoituksia. Nämä rajoitukset voidaan kattaa lisämaksusta palvelutarjouksilla. Lisätietoja saat osoitteesta [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) tai paikalliselta Dell.com-sivustolta. Osoitteesta löytyy lisätietoja myös takuusta. Voit myös ottaa yhteyttä Dellin tekniseen tukeen.

### Palvelun kesto

Tämä palvelun kuvaus astuu voimaan sinä päivänä, joka on merkitty tilauslomakkeeseen, ja jatkuu ajan ("voimassaoloaika"), joka ilmoitetaan tilauslomakkeessa. 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 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.

### Tärkeitä lisätietoja

**A. Kaupallisesti kohtuulliset 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. Palvelu kattaa vain ne käyttötarkoitukset, joihin tuettu tuote on suunniteltu.

**B. Valinnaiset palvelut** Valinnaisia palveluita (tuki tarvittaessa, asennus, konsultointi sekä hallitut ja ammattimaiset tuki- tai koulutuspalvelut) saattaa olla ostettavissa Delliltä asiakkaan sijainnin mukaan. Valinnaiset palvelut saattavat edellyttää erillisen sopimuksen solmimista Dellin kanssa. Jos tällaista sopimusta ei ole, valinnaiset palvelut toimitetaan tämän palvelun kuvauksen mukaisesti.

**C. Toimeksianto** Dell voi antaa tämän palvelun ja/tai palvelun kuvauksen pätevän kolmannen osapuolen tehtäväksi.

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

- Asiakas ei maksa palvelun koko hintaa laskun ehtojen mukaisesti.
- Asiakas käyttäytyy töykeästi tai uhkaavasti tai ei tee yhteistyötä avustavan teknikon kanssa.
- Asiakas ei noudata kaikkia tämän palvelun kuvauksen ehtoja.

**E. Peruuttaminen** Jos Dell peruuttaa tämän palvelun, Dell lähettää asiakkaalle kirjallisen peruutusilmoituksen asiakkaan laskussa ilmoitettuun osoitteeseen. Ilmoituksessa mainitaan peruutuksen syy ja peruutuksen voimaantulopäivämäärä, joka on vähintään kymmenen (10) päivää siitä, kun Dell lähettää peruutusilmoituksen asiakkaalle, paitsi jos paikallinen laki edellyttää muuta peruutusehtoa, joka ei ole muutettavissa sopimuksella. Jos Dell peruuttaa tämän palvelun tässä kappaleessa mainitulla tavalla, asiakkaan Dellille maksamia tai maksamista odottavia maksuja ei hyvitetä.

**F. 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 ja teknisen tuen saatavuusajat, vaihtelevat alueittain ja kokoonpanoittain, ja jotkin vaihtoehdot eivät välttämättä ole saatavilla asiakkaan alueella, joten kysy näitä tietoja myyntiedustajaltasi. Dellin velvoite toimittaa palvelut uudelleensijoitetuille tuetuille tuotteille määräytyy useiden tekijöiden mukaan, mukaan lukien ilman rajoituksia paikallisten palvelujen saatavuus, lisämaksut sekä uudelleensijoitettujen tuettujen tuotteiden tarkastaminen ja uudelleensertifiointi, joista saatetaan periä tunti- ja materiaaliveloitus Dellin senhetkisen hinnaston mukaisesti.

**G. 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](http://www.support.Dell.com). Siirrosta saatetaan veloittaa lisämaksu. Huomaa, että jos asiakas tai siirronsaaja kuljettaa tuetun tuotteen maantieteelliseen sijaintiin, jossa tämä palvelu ei ole saatavana (tai asiakkaan maksamaan hintaan), asiakas tai siirronsaaja ei ehkä 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.

© 2019 Dell Inc. Kaikki oikeudet pidätetään. Tekstissä mahdollisesti käytetyt tavaramerkit ja tuotenimet viittaavat joko merkkien ja nimien haltijoihin tai näiden tuotteisiin. Dellin myyntiehdot ovat voimassa, ja ne voidaan paikantaa seuraavan sivun taulukon avulla. Dellin myyntiehdot ovat pyydettyinä saatavilla myös tulosteena.