

DELL EMC: POST STANDARD SUPPORT -TUKI

Tietyn Dell EMC¹ -laitteistomallin ensisijaisen tukiajanjakson päätyttyä Dell EMC saattaa oman harkintansa mukaan antaa Post Standard Support -tuen saataville asiakkaille, jotka tarvitsevat lisäaikaa tällä hetkellä tuettuun ohjelmistojulkaisuun tai laitteistomalliin siirtymiseen. Alla kuvataan Post Standard Support -tuen kattavuus. Määritä, kuuluuko tietty Dell EMC -laitteistomalli Post Standard Support -tuen piiriin käymällä osoitteessa support.DELL.com > Support By Product > Select Product. Tarjous Dell EMC:ltä sisältää tuotteiden nimen, soveltuvat Post Standard Support -tukipalvelut ja mahdolliset näihin liittyvät valinnat. Jos tarvitset lisäapua tai haluat kopion voimassa olevasta sopimuksesta, joka koskee Post Standard Support -tukipalveluita, ota yhteyttä Dell EMC -myyntiedustajaan. Voimassa oleva sopimus tai erikseen neuvotellun voimassa olevan sopimuksen puuttuessa ja asiakkaan sijainnin mukaan, tämä palvelu toimitetaan joko Dellin kaupallisten myyntiehtojen (osoitteessa www.Dell.com/CTS) tai maakohtaisen dell.com-verkkosivuston (kukin soveltuviinsa osin "Sopimus") soveltuvien paikallisten myyntiehtojen mukaisesti ja niiden alaisesti. Jos haluat kopion oman Dell EMC -jälleenmyyjäsi kanssa tekemästäsi sopimuksesta, ota yhteyttä kyseiseen jälleenmyyjään. Tämän sopimuksen termejä, jotka muokkaavat Post Standard Support -tukipalvelua (mukaan lukien Post Standard Support -palvelun kattavuus, tähän rajoittumatta) tai ovat ristiriidassa sen kanssa, ei sovelleta, mutta asiakasvastuita sovelletaan tarvittaessa. Isolla etukirjaimella esiintyvillä termeillä, joita ei ole erikseen selitetty tässä asiakirjassa, on merkitys, joka on annettu niille sopimuksessa.

POST STANDARD SUPPORT -TUEN VAATIMUKSET

1. Post Standard Support -tukipalvelun ostamisen edellytyksenä on, että asiakkaalla on voimassa oleva Dell EMC -tukivaihtoehdon ylläpitosopimus (ts. ProSupport Plus, ProSupport, Premium, Enhanced tai Basic) kyseiselle Dell EMC -tuotteelle tai että Dell EMC on sertifioinut tuotteen uudelleen.
2. Asiakkaan on varmistettava, että tuotteet ovat normaalissa toimintakunnossa ja että tallennustilatuotteiden käyttöympäristöohjelmistossa käytetään uusinta yhteensopivaa ja saatavilla olevaa versiota tarjous- tai tilauslomakkeessaan tai muussa Dell EMC:n ja Dell EMC:n kanssa hyväksymän kattavuuskauden alusta alkaen. Asiakas hyväksyy sen, että Dell EMC suorittaa asiakkaan luona tapahtuvan tuotteiden tarkistuksen ja/tai asentaa ja suorittaa asianmukaisen tukiohjelman (esim. Phone Home -ohjelman) sen vahvistamiseksi, että tuotteet ovat normaalissa käyttökunnossa ja lisätäkseen kokoonpanon omaisuusluetteloon ja hankkiakseen osien sarjanumerot. Kaikki tuotteiden normaaliin toimintakuntoon tarvittava palvelu tämän Post Standard Support -tukipalvelun takuujakson alussa on asiakkaan vastuulla.

POST STANDARD SUPPORT -TUEN KATTAVUUS

1. Hyväksytyille Dell EMC -laitteistomalleille:
 - a. Laitteiston vaihto-osat, Dell EMC:n niin katsoessa tarpeelliseksi, lähetetään asiakkaalle joko neljän (4) tunnin toimituksena 24x7-periaatteella tai seuraavana paikallisena työpäivänä asiakkaan sopimuksen mukaan. Paikallisen maan kuljetusta koskevat määräajat saattavat vaikuttaa varaosien toimitukseen siten, että ne toimitetaan myöhemmin kuin seuraavana paikallisena työpäivänä. Post Standard Support -tuen aikana asiakkaan korvattavissa olevien osien (CRU:t) Dell EMC -asennus saattaa olla tarpeen, jos Dell EMC neuvoo asiakasta vaihtamaan osia. Kulutusosat eivät kuulu Post Standard Support -tuen piiriin. Dell EMC pyrkii kaupallisesti kohtuullisin keinoin korvaamaan tavalliset akut, joita voidaan rajoittaa maissa tuontirajoituksilla. Osien saatavuuden varmistamiseen saattaa kuluja jopa 30 päivän läpimenoaika tämän palvelun alkuperäisen voimassaoloajan alkamispäivän jälkeen.
 - b. Pikakorjaukset ja suojauksen korjaustiedostot eivät ole saatavilla Post Standard Support -tukipalvelussa Dell EMC -laitteistomallien käyttöjärjestelmälle/ympäristöohjelmistoille, mikrokoodille tai laiteohjelmistolle, joiden avulla hyväksyttävät Dell EMC -laitteistomallit suorittavat perustoimintojaan.

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

c. Dell EMC ei ole vastuussa tuen toimittamatta jättämisestä jonka aiheuttaa: (1) puutokset, laiminlyönnit, virheet, tai laiminlyönti asiakkaan toimesta suorittaa velvollisuuksiaan tämän asiakirjan kuvauksen mukaan; (2) asiakkaan ohjelmiston tai datan aiheuttamat ongelmat; (3) vika tai puute asiakkaan verkossa, järjestelmissä tai muussa laitteistossa; (4) muiden kuin Dell EMC:n ylläpitämien laitteiden viat; tai (5) muun kuin Dell EMC:n tai sen edustajien suorittamat muokkaukset laitteistoon. Dell EMC ilmoittaa asiakkaalle ja käyttää kaupallisesti kohtuullisia keinoja säilyttääkseen toimintakyvyn – lukuun ottamatta yhden tai useamman edellä mainitun tapahtuman esiintymisen (asiakas korvaa Dell EMC:lle ylimääräisistä kuluista näihin toimiin liittyen).

2. Jos Dell EMC määrittää, että jokin tuotteen osa on viallinen ja se voidaan kytkeä irti ja takaisin kiinni helposti, tai jos analytiikko määrittää, että tuote on sellainen, joka voidaan korvata helposti kokonaisuena yksikkönä, Dell EMC varaa oikeuden lähettää asiakkaalle kokonainen korvaava yksikkö. Dell EMC ei ole kuitenkaan velvollinen lähettämään kokonaista korvaavaa yksikköä, ja Dell EMC päättää oman harkintavaltansa mukaan kokonaisen korvausyksikön lähettämisestä. Dell EMC:n velvollisuus suorittaa Post Standard Support -tukipalvelut on täytetty, kun Dell EMC on yrittänyt suorittaa kaikkia soveltuvia huoltokorjaustekniikoita, jotka Dell EMC määrittää tehokkaiksi ratkaistaessa tukiongelmaa, jonka asiakas on esittänyt Dell EMC:lle otettuaan yhteyttä tukeen tämän palvelun kuvauksen mukaisesti, vaikka Dell EMC määrittää, että asiakkaan Dell EMC:lle esittämää tukiongelmaa ei voi ratkaista. Dell EMC varaa myös oikeuden lopettaa ja peruuttaa asiakkaan sopimuksen näiden Post Standard Support -tukipalvelujen osalta, jos Dell EMC sen yksinomaisen ja kaupallisesti kohtuullisen harkintansa mukaan päättää, että Post Standard Support -tukipalvelut eivät voi palauttaa asiakkaan laitteistoa sellaiseen toimintotasoon, jotta se olisi kohtuullisen turvallinen eikä todennäköisesti aiheuttaisi kohtuutonta vaaraa turvallisuudelle.

Liite A

Seuraavassa kaaviossa esitetään Post Standard Support -tuen huolto-ominaisuudet:

HUOLTOPALVELU	KUVAUS	KATTAVUUSTIEDOT
TEKNINEN TUKI	<p>Asiakas ottaa yhteyttä Dell EMC:hen puhelimella tai Internet-käyttöliittymällä minä vuorokauden aikana ja minä viikonpäivänä tahansa ilmoittaakseen laiteongelmasta ja antaakseen tietoa vakavuustason alkuarviointia varten*. Asiakkaan Dell EMC:lle antamasta tukipyynnön arviosta huolimatta vakavuustason määrittää Dell EMC oman harkintansa mukaan.</p> <p>Dell EMC antaa (i) vastauksen etänä riippuen ongelman vakavuustasosta tai (ii) mikäli Dell EMC pitää tarpeellisena, paikan päällä toteutettavan tukitoimenpiteen alla kuvatulla tavalla.</p>	<p>Kattaa.</p> <p>Vakavuustasoon perustuva alkuvasteen tavoite seuraavien aikojen kuluessa asiakkaan yhteydenotosta:</p> <p>Vakavuustaso 1: 1 tunti, vuorokauden ympäri ja viikon jokaisena päivänä Vakavuustaso 2: 3 tuntia, vuorokauden ympäri ja viikon jokaisena päivänä Vakavuustaso 3: 4 paikallista työtuntia</p>
PAIKAN PÄÄLLÄ TOTEUTETTAVA TUKITOIMENPIDE	<p>Dell EMC lähettää valtuutettua henkilökuntaa asennuspaikalle selvittämään ongelmaa sen jälkeen, kun Dell EMC on eritellyt ongelman ja arvioinut paikan päällä toteutettavan tukitoimenpiteen tarpeelliseksi.</p>	<p>Kattaa vain laitteet.</p> <p>Asiakkaan luona tapahtuvan tuen alkuvasteen tavoite on neljä (4) tuntia 24x7-periaatteella tai seuraavana paikallisena työpäivänä, asiakkaan sopimuksen mukaan, sen jälkeen, kun Dell EMC on arvioinut asiakkaan luona tapahtuvan tuen tarpeelliseksi.</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.		
VARAOSIEN TOIMITUS	<p>Dell EMC toimittaa varaosat, jos Dell EMC on arvioinut sen tarpeelliseksi.</p>	<p>Kattaa.</p> <p>Diagnoosin valmistumisen ja toimituksen valtuutuksen jälkeen varaosan toimitustavoite on neljä (4) tuntia 24x7-periaatteella tai seuraavana työpäivänä asiakkaan sopimuksen mukaan. Paikallisen maan kuljetusta koskevat määräajat saattavat vaikuttaa varaosien seuraavan paikallisen työpäivän toimitukseen ja niihin liittyviin paikan päällä toteutettaviin tukitoimenpiteisiin.</p> <p>Dell EMC suorittaa kaikkien varaosien asennuksen osana asiakkaan luona tapahtuvia tukitoimia, mutta asiakkaalla on mahdollisuus suorittaa asiakkaan korvattavissa olevien osien (CRU) asennus. Katso Dell EMC:n tuotetakuu- ja vlläpitotaulukosta luettelo osista, jotka on nimetty tietyn laitteen CRU-osiksi, tai kysy lisätietoja Dell EMC:ltä.</p>

Jos Dell EMC asentaa varaosan, Dell EMC järjestää sen palautuksen Dell EMC:n toimipaikkaan. Jos asiakas asentaa asiakkaan vaihdettavissa olevan osan (CRU), asiakas on vastuussa CRU-osan palauttamisesta Dell EMC:n määräämään toimipaikkaan.

OIKEUDET OHJELMISTOJEN UUSIIN VERSIOIHIN	Dell EMC tarjoaa oikeudet uusiin ohjelmistoversioihin, jotka Dell EMC on yleensä tuonut saataville.	Ei kata.
OHJELMISTOJEN UUSIEN VERSIOIDEN ASENNUS	Dell EMC suorittaa ohjelmistojen uusien versioiden asennuksen.	Ei kata.
YMPÄRIVUOROKAUTINEN JA JOKAPÄIVÄINEN ETÄVALVONTA JA ETÄKORJAUS	Tietyt tuotteet ottavat automaattisesti ja itsenäisesti yhteyttä Dell EMC:hen antaakseen tietoa, joka auttaa Dell EMC:tä ongelman määrittämisessä. Dell EMC etäkäyttää tuotteita, jos se on tarpeen lisädiagnostiikkaa varten ja etätuen tarjoamiseksi.	Kattaa tuotteet, joissa on Dell EMC:itä saatavia etävalvontatyökaluja ja -teknologiaa tämän Post Standard Support -tukipalvelun sovellettavana kattavuusaikana.
YMPÄRIVUOROKAUTINEN JA JOKAPÄIVÄINEN KÄYTTÖOIKEUS INTERNET-TUKITYÖKALUIHIN	Asianmukaisesti rekisteröityneillä asiakkailla on käyttöoikeus Dell EMC:n Internet-pohjaiseen tietoon ja omatoimiseen apuun tarkoitettuihin asiakastukityökaluihin Dell EMC:n Internet-tukisivun kautta vuorokauden ympäri ja viikon jokaisena päivänä.	Kattaa.

Tällä verkkosivustolla ilmoitetut tukivaihtoehdot ("Dell EMC -tukitiedot") ovat voimassa (i) vain Dell EMC:n ja niiden organisaatioiden välillä, jotka hankkivat sovellettavia tuotteita ja/tai ylläpitoa suoraan Dell EMC:n ("Dell EMC -asiakas") kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti ja (ii) vain niille tuotteille tai tukipalveluille, jotka Dell EMC -asiakas on tilannut hetkellä, jolloin Dell EMC -tukitiedot ovat voimassa. Dell EMC voi muuttaa Dell EMC -tukitietoja milloin tahansa. Tämän Post Standard Support -tukipalvelun kattamia tuotteita ei voi sisällyttää minkään käyttöönottohankkeen tuotteisiin, jotka on hankittu Dell EMC:n suorittamalla vakiotukivaihtoehdoilla. Dell EMC -asiakkaalle tiedotetaan kaikista tukitietojen muutoksista tavalla, joka on mainittu kyseisellä hetkellä voimassa olleessa tuotteen tilauksessa ja/tai palvelussa tai Dell EMC:n ja Dell EMC -asiakkaan välisessä ylläpitosopimuksessa, mutta mikään tällainen muutos ei koske tuotetta tai tukipalvelua, jonka Dell EMC -asiakas on tilannut ennen kyseisen muutoksen päivämäärää.

Dell EMC:llä ei ole velvollisuutta tarjota Post Standard Support -tukipalveluita Dell EMC -palvelualueen ulkopuolella sijaitseville laitteille. "Dell EMC -palvelualue" tarkoittaa sijaintia, joka on (i) maanteitse korkeintaan sadan (100) ajomailin (161 km) etäisyydellä Dell EMC:n huoltotoimipisteestä ja (ii) samassa maassa kuin Dell EMC:n huoltotoimipiste, ellei Dell EMC:n kanssa tekemässäsi sopimuksessa toisin määritetä, missä tapauksessa voimassa olevan sopimuksen määritelmä on ensisijainen.

Miltä tahansa Dell EMC:n jälleenmyyjältä hankittuja tuotteita ja palveluja koskevat ainoastaan ostajan ja jälleenmyyjän väliset sopimukset. Kyseisessä sopimuksessa saattaa olla ehtoja, jotka ovat samoja kuin tämän verkkosivuston Dell EMC -tukitiedoissa. Jälleenmyyjä voi tehdä Dell EMC:n kanssa järjestelyjä, joiden mukaan se suorittaa palveluja ostajalle jälleenmyyjän puolesta, ja jos Dell EMC tarjoaa Post Standard Support -tuen, tämän palvelukuvauksen ehtoja sovelletaan. Ota yhteyttä jälleenmyyjään tai Dell EMC:n paikalliseen myyntiedustajaan, jos haluat lisätietoja Dell EMC:n suorittamista palveluista jälleenmyyjältä hankituille tuotteille.

YHTEYSTIEDOT

Saat lisätietoja ottamalla yhteyttä paikalliseen edustajaan tai valtuutettuun jälleenmyyjään.



Copyright © 2020 Dell Inc. tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet pidätetään. Dell, Dell EMC ja muut tavaramerkit ovat Dell Inc.:n tai sen tytäryhtiöiden tavaramerkkejä. Muut tavaramerkit saattavat olla vastaavien omistajiensa omaisuutta. Julkaistu Yhdysvalloissa. H5685.8

EMC Corporation ja Dell Inc. uskovat tämän asiakirjan tietojen olevan tarkkoja julkaisuhetkellä. Tietoja saatetaan muuttaa ilman erillistä ilmoitusta.

Tarkistettu 4.8.2020