

Onsite-diagnoseservice

Inleiding

Dell Technologies¹ biedt graag Onsite diagnose aan (de “**service(s)**” of “**supportservices**”) conform deze servicebeschrijving (“**servicebeschrijving**”). Uw offerte, bestelformulier of een ander wederzijds geaccepteerd type factuur of orderbevestiging van Dell Technologies (het “**bestelformulier**”) moet de naam bevatten van het product of de producten² en de toepasselijke service(s) en bijbehorende opties die u hebt gekocht, indien van toepassing. Deze services worden verkocht als aanvulling op een bestaande ProSupport Suite of Post Standard Support-service. Neem voor aanvullende assistentie of voor het aanvragen van een kopie van uw geldige overeenkomst die van toepassing is op de services (de “**overeenkomst**”), contact op met uw verkoopvertegenwoordiger van Dell Technologies. Voor klanten die bij Dell iets aanschaffen onder een separate overeenkomst waarin de verkoop van deze services wordt geautoriseerd, geldt het servicevoorwaardensupplement³ van Dell ook voor deze services. Voor een kopie van uw overeenkomst met uw toepasselijke reseller van Dell Technologies neemt u contact op met die reseller.

Het toepassingsgebied van deze service

Deze service omvat de volgende kenmerken:

- Onsite probleemoplossing voor het ondersteunde product door een servicetechnicus op de bedrijfslocatie van de klant (locatie vermeld op de factuur van de klant of in de afzonderlijke overeenkomst die door de klant en Dell werd ondertekend en die in dit geval van toepassing is).
- Onsite hulp bij het vervangen van onderdelen (indien nodig) in overeenstemming met de onderliggende beperkte hardwaregarantie voor het ondersteunde product en het apart aangekochte supportcontract voor het serviceniveau (na de afronding van de onsite probleemoplossing).
- Updates van firmware en drivers (indien nodig) om ervoor te zorgen dat het ondersteunde product zich in een operationele toestand bevindt (de klant moet de geschikte beveiligingstoegang geven om de service te kunnen uitvoeren). Voor software die door Dell Technologies wordt geclassificeerd als niet apparatuurbedienende omgevingssoftware, moet de klant gebruikmaken van support op afstand om problemen op te lossen, tenzij Dell Technologies dit anderszins noodzakelijk acht.

Meer informatie vindt u in de onderstaande tabel.

Contact opnemen met Dell Technologies als u service nodig hebt

Online-, chat- en e-mailsupport: support via de website, chat en e-mail van Dell Technologies is voor bepaalde producten beschikbaar op <https://www.dell.com/support>.

Telefonische support: 24x7 beschikbaar (met inbegrip van feestdagen). De beschikbaarheid kan verschillen buiten de Verenigde Staten en is beperkt tot commercieel redelijke inspanningen, tenzij anders wordt vermeld in dit document. Ga naar <https://www.dell.com/support> voor een lijst met geldende telefoonnummers voor uw locatie.

¹ “Dell Technologies”, zoals gebruikt in dit document, betekent de toepasselijke verkoopentiteit van Dell (“Dell”) die is gespecificeerd op uw bestelformulier van Dell en de toepasselijke verkoopentiteit van Dell Technologies (“Dell Technologies”) die is gespecificeerd op uw bestelformulier van Dell Technologies. Het gebruik van “Dell Technologies” in dit document duidt niet op een verandering van de wettelijke naam van de entiteit van Dell of Dell Technologies waarmee u zaken hebt gedaan.

² In dit document verwijzen “Dell Technologies producten”, “producten”, “apparatuur” en “software” naar de apparatuur en software van Dell Technologies die in de [garantie- en onderhoudstabel voor producten van Dell Technologies](#) staan, of bepaalde Latitude, OptiPlex en Precision producten die op uw bestelformulier voor de ProSupport Suite of Post Standard Support-services worden vermeld die zijn gekoppeld aan dergelijke producten, en “producten van derden” wordt gedefinieerd in uw overeenkomst of, als een dergelijke definitie niet in uw overeenkomst wordt vermeld, [in de commerciële verkoopvoorwaarden van Dell Technologies](#) of in de verkoopvoorwaarden van uw lokale Dell Technologies, voor zover van toepassing. “U” en “klant” verwijst naar de entiteit die als koper van deze services wordt vermeld in de overeenkomst.

³ U kunt het verkoopvoorwaardenappendix voor Dell Services bekijken op <https://www.dell.com/servicecontracts/global>. Kies uw land en selecteer het tabblad Supportservices in de linkernavigatiekolom op de pagina van uw land.

Het volgende diagram bevat de servicefuncties van Onsite diagnose die worden geleverd onder de standaardgarantie en/of onderhoudsvoorwaarden van Dell Technologies. Onsite diagnose is beschikbaar voor support en onderhoud van Dell en Dell Technologies apparatuur die in aanmerking komt voor de service tijdens de toepasselijke garantieperiode of de daaropvolgende onderhoudsperiode.

SERVICEKENMERK	BESCHRIJVING	ONSITE DIAGNOSE - INFORMATIE OVER DE DEKKING
WERELDWIJDE TECHNISCHE SUPPORT	De klant kan voor het melden van een probleem met een apparaat tijdens lokale kantooruren telefonisch contact opnemen met Dell Technologies of 24x7 via een webinterface.	Inbegrepen. Geef, wanneer u hierom wordt gevraagd en na verificatie van uw recht op de service, aan welke foutmeldingen op het scherm zijn verschenen en onder welke omstandigheden, welke acties u uitvoerde voordat de foutmelding verscheen en welke stappen u reeds hebt ondernomen om te proberen het probleem op te lossen.
ONSITE RESPONS	Dell Technologies stuurt geautoriseerd personeel naar de installatielocatie om problemen op te lossen na het eerste klantcontact met Dell Technologies. Nadat de technicus op de locatie van de klant is aangekomen, zal hij of zij een diagnose stellen van het probleem. Als meer hulp voor de diagnose vereist is of onderdelen nodig zijn om het probleem op te lossen, kan de technicus namens de klant contact opnemen met Dell Technologies voor hulp.	Uitsluitend inbegrepen voor apparatuur. Het doel van de eerstelijns onsite respons wordt gebaseerd op de optie die door de klant is aangeschaft. De volgende opties zijn voor klanten beschikbaar: 1) een servicerespons binnen 4 uur op dezelfde werkdag of 2) een servicerespons tijdens normale kantooruren op de volgende lokale werkdag. De technicus neemt contact op met de klant voordat hij of zij op de locatie arriveert om de serviceaanvraag te controleren, het bezoek te plannen en bevestiging te krijgen over details die mogelijk noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de service. In het geval dat de systeemlogboekregistratie van de klant voor een ondersteund product is afgesloten of nooit tot stand is gekomen, is de klant verantwoordelijk voor i) een USB-stick met voldoende storageruimte om de logbestanden te downloaden, of ii) een seriële kabel waarmee de logbestanden naar een ander apparaat kunnen worden overgezet.
LEVERING VAN VERVANGINGS-ONDERDELEN	Dell Technologies levert vervangende onderdelen wanneer Dell Technologies dat nodig acht in het kader van het bijbehorende ProSupport- of Post Standard Support-servicecontract. De klant dient over een actief onsite-servicecontract voor het ondersteunde product te beschikken om zonder extra kosten vervangingsonderdelen te kunnen ontvangen.	Vervanging van onderdelen is geen onderdeel van de onsite-service en is op basis van het afzonderlijk aangekochte onsite-servicecontract voor het product (de producten), bijvoorbeeld Next Business Day ("NBD"), vier (4) uur responstijden. Indien gedurende het initiële proces van de onsite diagnose wordt bepaald dat een onderdeel vereist is om de service ten volle uit te voeren, zal de onsite technicus een vervangingsonderdeel bestellen en een aanvullend bezoek van een technicus regelen. Een onsite technicus keert terug naar de locatie van de klant om het verzonden onderdeel te vervangen, binnen de responstijd volgens het afzonderlijk aangeschafte onsite ProSupport- of Post Standard Support-servicecontract voor het product.

De uitval van onderdelen wordt voortdurend gecontroleerd. Dell behoudt zich het recht voor services te weigeren als Dell redelijkerwijs meent dat de klant onevenredig vaak gebruikmaakt van de Onsite-diagnoseservice (zoals wanneer het aantal verzoeken van de klant om de onsite-diagnoseservice aanzienlijk hoger ligt dan de standaarduitvalpercentages van onderdelen en de betreffende systemen). Als Dell (naar eigen goeddunken) bepaalt dat een klant misbruik maakt van de service, behoudt Dell zich het recht voor de service te annuleren in overeenstemming met de onderstaande annuleringsvoorwaarden.

Uitsluitingen

Voor alle duidelijkheid maken de volgende activiteiten geen deel uit van deze servicebeschrijving:

- Verwijderen, opnieuw installeren of configureren van software of een of meer producten of applicaties, tenzij uitdrukkelijk vermeld in deze servicebeschrijving.
- Afvoer van een verwijderd product uit het gebouw van de klant.
- Probleemoplossing voor server-/storage-/netwerksoftware die niet is geclassificeerd als bedienende omgevingssoftware boven en buiten het terugbrengen van het product naar een werkende staat (bijvoorbeeld consulting, prestatieafstemming, configuratie, scripting of benchmarking).
- Oplossen van softwareproblemen.
- Aanpassing van de server of het storage-apparaat van de klant, tenzij uitdrukkelijk vermeld in deze servicebeschrijving.
- Herstel of overdracht van data of applicaties.
- Garantieservice of support voor systemen, software of onderdelen die niet door Dell zijn geleverd.
- Installatie van een netwerkprinter of toewijzing van gedeelde bestanden in een netwerk.
- Configuratie van servers, storage, netwerken of routers van welk type dan ook.
- Netwerkservices, waaronder aansluiting van een systeem op een netwerk (dat geen Ethernet LAN is).
- Vervanging van onderdelen. (Vervanging van onderdelen vindt plaats in overeenstemming met het apart aangekochte contract voor onsite-service voor de producten, bijvoorbeeld Next Business Day (“NBD”) of respons binnen vier (4) uur.)
- Eventuele activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving zijn vermeld.

Deze Servicebeschrijving verleent de klant geen enkele garantie naast de garanties die onder de voorwaarden van uw hoofd-serviceovereenkomst of Overeenkomst, afhankelijk van welke van toepassing is, worden geboden.

Overige informatie over uw service

De garantieperioden en de supportopties (“supportinformatie”) op deze website gelden (i) uitsluitend tussen Dell Technologies en de organisaties die de van toepassing zijnde producten en/of het onderhoud verwerven onder een contract dat rechtstreeks is afgesloten met Dell Technologies (de “Dell klant van Technologies”); en (ii) uitsluitend voor producten of supportopties die zijn besteld door de klant van Dell Technologies op een tijdstip waarop de supportinformatie actueel is. Dell Technologies kan de supportinformatie op elk gewenst tijdstip wijzigen. Behalve bij wijzigingen die door uitgever en fabrikanten van producten van derden worden uitgevoerd, wordt de klant van Dell Technologies op de hoogte gesteld van enige wijziging in de supportinformatie op een wijze die wordt vermeld in de op dat moment geldige productbestelling en/of onderhoudsovereenkomst tussen Dell Technologies en de klant van Dell Technologies, maar een dergelijke wijziging geldt niet voor producten of supportopties die zijn besteld door de klant van Dell Technologies voorafgaand aan de datum van een dergelijke wijziging.

Dell Technologies is niet verplicht supportservices te leveren voor apparatuur die zich buiten het servicegebied van Dell Technologies bevindt. Het “Dell Technologies servicegebied” is een locatie die zich binnen (i) honderdzesentwintig (160) per auto af te leggen kilometers van een servicelocatie van Dell Technologies voor storage- en databeschermingsapparatuur en/of onderdelen bevindt; en (ii) zich in hetzelfde land als de servicelocatie van Dell Technologies bevindt, tenzij anderszins gedefinieerd in uw prevalerende overeenkomst met Dell Technologies, in welk geval de definitie van de toepasselijke overeenkomst geldt. Voor EMEA-klanten, tenzij anders vermeld in deze servicebeschrijving of de overeenkomst, is onsite-service beschikbaar binnen een afstand van 150 km vanaf de dichtstbijzijnde locatie van Dell Technologies Logistics (PUDO of Pick-Up/Drop-off-locatie). Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger voor meer informatie over beschikbaarheid van onsite-service in EMEA.

Deze service is niet op alle locaties beschikbaar. Als uw product zich niet bevindt op de geografische locatie die overeenkomt met de locatie in de Dell Technologies servicerecords voor uw product, of als configuratiegegevens zijn gewijzigd en niet zijn doorgegeven aan Dell Technologies, moet Dell Technologies uw product eerst opnieuw kwalificeren voor het recht op support dat u hebt aangeschaft, voordat de toepasselijke responstijden voor het product kunnen worden hersteld. Serviceopties, inclusief serviceniveaus, tijden voor technische support en tijden voor onsite respons, verschillen op basis van geografische locatie en configuratie, en bepaalde opties zijn op de locatie van de klant mogelijk niet voor aankoop beschikbaar. Neem voor meer informatie hierover contact op met uw verkoopvertegenwoordiger. De verplichting van Dell Technologies om de service te leveren voor producten die zijn verhuisd, is onderworpen aan verschillende factoren, waaronder (maar niet uitsluitend) de plaatselijke beschikbaarheid van de service, bijkomende kosten, inspectie en hernieuwde certificering van de verhuisde producten tegen de tarieven van Dell Technologies die op dat ogenblik voor materialen en advies gelden.



Producten of services die worden verkregen van een reseller van Dell Technologies, vallen uitsluitend onder de overeenkomst tussen de koper en de reseller. Die overeenkomst kan voorwaarden bevatten die gelijk zijn aan de supportinformatie op deze website. De reseller kan regelingen treffen met Dell Technologies voor het uitvoeren van garantie- en/of onderhoudsservices voor de koper namens de reseller. Klanten en resellers die garantie- en/of onderhoudsservices of professionele services uitvoeren, moeten correct getraind en gecertificeerd zijn. De uitvoering van services door niet-getrainde/niet-gecertificeerde klanten, resellers of derden kan leiden tot extra kosten indien de support van Dell Technologies vereist is in reactie op de uitvoering van de services door derden. Neem contact op met de reseller of de lokale verkoopvertegenwoordiger van Dell Technologies voor aanvullende informatie over de uitvoering van garantie- en onderhoudsservices van Dell Technologies voor producten die zijn aangeschaft bij een reseller.

CONTACT OPNEMEN

Voor meer informatie neemt u contact op met uw lokale vertegenwoordiger of geautoriseerde reseller.

Copyright © 2008-2020 EMC Corporation. Alle rechten voorbehouden. EMC en andere handelsmerken zijn handelsmerken van EMC Corporation of andere van toepassing zijnde gelieerde ondernemingen van Dell Inc. Andere handelsmerken kunnen het eigendom zijn van de respectieve eigenaren. Gepubliceerd in de VS. H4272.9

Dell EMC Corporation gelooft in de juistheid van de informatie in dit document op de datum van de publicatie ervan. Deze informatie kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. Rev. 28 januari 2020