

Tjenestebeskrivelse

Dell ProSupport for klientprodukter

Introduksjon

Dell har gleden av å tilby Dell ProSupport for klientprodukter (kalt **“tjenestene”** eller **“støttetjenestene”**) i henhold til denne tjenestebeskrivelsen (**“tjenestebeskrivelsen”**). Ditt tilbud, bestillingsskjema eller annen avtalt form for faktura eller bestillingsbekræftelse fra Dell (som aktuelt, **“bestillingsskjemaet”**) vil inkludere navnet på tjenesten(e) og tilgjengelige tjenestealternativer som du har kjøpt. For ytterligere assistanse, eller for å be om en kopi av din gjeldende avtale som gjelder for tjenestene (**“avtalen”**), kan du kontakte din kundekontakt hos Dell. Kontakt forhandleren hvis du ønsker en kopi av avtalen du har inngått med den gjeldende Dell EMC-forhandleren din.

Tjenesteomfang

Disse tjenestefunksjonene omfatter:

- Tilgang 24x7 (inkludert helligdager)¹ til Dell kundeservice og brukerstøtte for feilsøking av Dell-produkter og enkelte problemer med Dell OEM-programvare.
- Utsendelse av teknikere og eventuelt levering av reservedeler til installasjonsstedet eller andre avtalte kundeforhold som er godkjent av Dell som beskrevet i avtalen (i den grad det er nødvendig og i henhold til det kjøpte servicenivået) for å løse et problem med et produkt.

Slik kontakter du Dell når du trenger service

Brukerstøtte online, via chat og e-post: Dells brukerstøtte på nettstedet, chat og e-post er tilgjengelig på www.Support.Dell.com og <https://support.emc.com/> etter ønske.

Støtteforespørsler per telefon: Tilgang 24x7 (inkludert helligdager). Tilgjengeligheten kan variere utenfor USA og er begrenset til kommersielt forsvarlige tiltak med mindre noe annet er spesifisert i det gjeldende vedlegget. Besøk <http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts> og <https://support.emc.com/> (etter ønske) for en liste over gjeldende telefonnummer for ditt område.

Alvorlighetsgrader

Det tilordnes alvorlighetsgrader til kvalifiserte hendelser i henhold til tabellen(e) nedenfor.

Alvorlighetsgrad	Tilstand	Dells tiltak	Kundens rolle
1	Kritisk: Fullstendig tap av viktig driftsfunksjon som krever umiddelbare tiltak.	Nødutkalling parallelt med feilsøking over telefon. Raskt reaksjon av eskaleringssansvarlig.	Stille egnede ansatte/ressurser til rådighet for støtte til problemløsning tjuefire – 24 – timer i døgnet, syv – 7 – dager i uken. Toppledelsen på stedet skal være informert og involvert.
2	Høy: Er i stand til å utføre driftsfunksjoner, men ytelsen eller mulighetene er dårligere eller kraftig begrenset	Umiddelbar feilsøking over telefon. Eskaleringsansvarlig griper inn hvis ekstern diagnose ikke er stilt etter 90 minutters kontakt. Utsending av deler/arbeidskraft ved behov <i>etter</i> telefonbasert feilsøking og diagnose.	Stille riktige ansatte og ressurser til rådighet for å opprettholde kontinuerlig kommunikasjon og arbeidsinnsats. Toppledelsen på stedet er informert og involvert.
3	Middels eller lav: Minimal eller ingen innvirkning på driften.	Feilsøking over telefon, deler eller arbeidskraft sendes ut <i>etter</i> telefonbasert feilsøking og diagnose.	Oppgi informasjon om kontaktpunkt for saken og svarer på Dells forespørsler innen tjuefire – 24 – timer.

¹ Tilgjengelighet varierer fra land til land. Henvend deg til kundekontakten din hvis du vil vite mer.



Alternativer for tiltak på stedet

Alternativene for tiltak på stedet avhenger av typen tjeneste som er kjøpt. Hvis du har kjøpt støttetjeneste med et servicenivå for tiltak på stedet, er det aktuelle servicenivået (skissert nedenfor) angitt på fakturaen. Såfremt alle vilkår som er beskrevet i denne tjenestebeskrivelsen, er oppfylt, vil Dell sende en servicetekniker til kundens lokaler i forbindelse med en kvalifisert hendelse hvor dette er nødvendig og i henhold til alvorlighetsgraden og den aktuelle tabellen nedenfor med tiltak på stedet.

Type Respons på stedet	Svartid/responstid for tiltak på stedet ²	Begrensninger/spesielle vilkår
4 timer Respons på stedet	Teknikeren ankommer vanligvis stedet innen 4 timer etter at telefonbasert feilsøking er gjennomført.	<ul style="list-style-type: none"> Tilgjengelig syv (7) dager i uken, tjufire (24) timer i døgnet – inkludert fri- og helligdager. Tilgjengelig for steder som er definert med 4-timers responstid. Tilgjengelig på utvalgte modeller for støttede produkter. 4-timers delelager fører driftskritiske komponenter som definert av Dell, for støttede produkter. Ikke-kritiske deler kan sendes med over natten-levering. Nødutkalling parallelt med feilsøking er tilgjengelig for problemer med alvorlighetsgrad 1 som er dekket av driftskritisk støtte.
Respons på stedet neste virkedag	Etter telefonbasert feilsøking og diagnose kommer vanligvis en tekniker til stedet neste virkedag.	<ul style="list-style-type: none"> Tilgjengelig fem (5) dager i uken, ti (10) timer i døgnet – unntatt fri- og helligdager. Samtaler mottatt av Dells ekspertcenter etter kl. 17.00⁴ lokal tid for kunden (mandag til fredag) og/eller utsending som gjøres av Dell etter dette tidspunktet, kan kreve en ekstra arbeidsdag før serviceteknikeren ankommer kundens adresse. Tilgjengelig bare på utvalgte modeller for støttede produkter.
Kunder utenfor USAs fastland ("OCONUS") Kunder	Deler kan sendes etter telefonbasert feilsøking. Ankomsttid på stedet avhenger av hvor OCONUS-kunden befinner seg og delenes tilgjengelighet.	<ul style="list-style-type: none"> Begrenset til OCONUS-kunder som er godkjent av Dell (bare i USA). Tilgjengeligheten er begrenset til utvalgte systemer og steder. Se http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions- oconus.aspx?~ck=bt for mer informasjon. <p>Kunder i offentlig sektor bør sjekke OCONUS-servicestedene i kundens gjeldende signerte serviceavtale med Dell.</p>

For alle andre alternativer for tiltak på stedet:

Etter eksternt feilsøking, diagnose og kartlegging av problemet avgjør en Dell-analytiker om den kvalifiserte hendelsen krever at en servicetekniker eller deler sendes til stedet, eller om problemet kan løses eksternt.

² Ikke alle svartider/responstider er tilgjengelige i alle land eller alle steder. Henvend deg til kundekontakten din hvis du vil vite mer.



Vilkår og betingelser for Dell-tjenester

Denne tjenestebeskrivelsen inngås mellom deg som kunde ("deg" eller "kunden") og Dell-foretaket som er angitt på fakturaen for kjøp av denne tjenesten. Denne tjenesten leveres i henhold til, og styres av, kundens separat signerte hovedtjenesteavtale med Dell, som uttrykkelig autoriserer salget av denne tjenesten. Dersom det ikke finnes en slik avtale, avhengig av hvor partneren befinner seg, er tjenesten som leveres, underlagt Dell EMCs kommersielle salgsbetingelser eller avtalen det henvises til i tabellen nedenfor (det som gjelder "avtalen"). Se tabellen nedenfor, som viser nettadressen for ditt kundested, hvor du kan finne avtalen. Partene bekrefter at de har lest og godtar å være bundet av slike online vilkårene.

Kundens beliggenhet	Vilkår og betingelser som gjelder for ditt kjøp av tjenester fra Dell	
	Kunder som kjøper Dell-tjenester direkte fra Dell	Kunder som kjøper Dell-tjenester gjennom en autorisert Dell-forhandler
USA	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canada	www.dell.ca/terms (engelsk) www.dell.ca/conditions (franskkanadisk)	www.dell.ca/terms (engelsk) www.dell.ca/conditions (franskkanadisk)
Latin-Amerika og Karibia	Lokale www.dell.com varianter av nettstedet eller www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Lokale www.dell.com varianter av nettstedet eller www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asia - Stillehavsområdet - Japan	Lokale www.dell.com varianter av nettstedet eller www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Tjenestebeskrivelser og andre Dell servicedokumenter som du eventuelt får fra selgeren, utgjør ikke noen avtale mellom deg og Dell, men skal kun beskrive innholdet i tjenesten du kjøper fra selgeren, dine forpliktelser som mottaker av tjenesten og grensene og begrensningene for en slik tjeneste. Som følge av dette skal alle henvisninger til "kunde" i denne tjenestebeskrivelsen og i alle andre Dell servicedokumenter forstås som en henvisning til deg, mens alle henvisninger til Dell kun skal forstås som en henvisning til Dell som en tjenesteleverandør som leverer tjenesten på vegne av selgeren. Du vil ikke ha et direkte kontraktsmessig forhold til Dell med hensyn til tjenesten som er beskrevet her. For å unngå all tvil skal alle betalingsvilkår eller andre kontraktsmessige vilkår som av natur kun er relevante mellom en kjøper og en selger direkte, ikke gjelde for deg og være som avtalt mellom deg og selgeren.
Europa, Midtøsten og Afrika (EMEA)	Lokale www.dell.com varianter av nettstedet eller www.dell.com/servicedescriptions/global .* I tillegg kan kunder som befinner seg i Frankrike, Tyskland og Storbritannia velge aktuell nettadresse nedenfor: Frankrike: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Tyskland: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Storbritannia: www.dell.co.uk/terms	Tjenestebeskrivelser og andre Dell servicedokumenter som du eventuelt får fra selgeren, utgjør ikke noen avtale mellom deg og Dell, men skal kun beskrive innholdet i tjenesten du kjøper fra selgeren, dine forpliktelser som mottaker av tjenesten og grensene og begrensningene for en slik tjeneste. Som følge av dette skal alle henvisninger til "kunde" i denne tjenestebeskrivelsen, og i alle andre Dell servicedokumenter, forstås som en henvisning til deg, mens alle henvisninger til Dell kun skal forstås som en henvisning til Dell som en tjenesteleverandør som leverer tjenesten på vegne av selgeren. Du vil ikke ha et direkte kontraktsmessig forhold til Dell med hensyn til tjenesten som er beskrevet her. For å unngå all tvil skal alle betalingsvilkår eller andre kontraktsmessige vilkår som av natur kun er relevante mellom en kjøper og en selger direkte, ikke gjelde for deg og være som avtalt mellom deg og selgeren.

* Kunder kan få tilgang til det lokale www.dell.com -nettstedet ved å gå til www.dell.com fra en datamaskin som er koblet til Internett innenfor deres lokaler, eller ved å velge fra alternativene på Dells "Velg region/land"-nettsted på <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Kunden aksepterer videre at ved å fornye, endre, forlenge eller fortsette å bruke tjenesten utover den opprinnelige tjenesteperioden, er tjenesten underlagt den på det tidspunktet gjeldende tjenestebeskrivelsen som er tilgjengelig på www.dell.com/servicedescriptions/global.

I den grad noen av vilkårene i denne tjenestebeskrivelsen strider mot noen av vilkårene i avtalen, er det vilkårene i tjenestebeskrivelsen som vil være gjeldende, men kun når det gjelder den spesifikke uoverensstemmelsen og skal ikke leses eller forstås som å erstatte noen andre vilkår i avtalen som ikke spesifikt er i strid med tjenestebeskrivelsen.

Ved å bestille tjenestene, motta levering av tjenestene, bruke tjenestene eller tilknyttet programvare eller ved å klikke på / merke av for Jeg godtar-knappen eller -boksen på Dell.com-nettstedet i forbindelse med kjøpet eller innenfor et Dell-programvare- eller Internett-grensesnitt godtar du å være bundet av denne tjenestebeskrivelsen og avtalene som er innlemmet heri ved henvisning. Hvis du inngår denne tjenestebeskrivelsen på vegne av en virksomhet eller annen juridisk person, framholder du at du har fullmakt til å binde enheten til denne tjenestebeskrivelsen, og i så fall henviser "du" eller "kunden" til denne enheten. I tillegg til å motta denne tjenestebeskrivelsen kan kunder i visse land også være nødt til å signere et bestillingsskjema.



Tilleggsvilkår som gjelder alle støttede produkter

Forespørsler om telefonstøtte:

Trinn 1: Tilkall hjelp

- Ved forespørsler om telefonstøtte kontakter du det regionale Dell ProSupport-støttesenteret og ber om å få snakke med en medarbeider fra teknisk støtte.
- Ring fra et sted der du har fysisk tilgang til det støttede produktet.
- Oppgi service-ID-en (som definert lenger nede) og annen informasjon hvis medarbeideren ber om det. Medarbeideren vil kontrollere kundens støttede produkt, gjeldende tjeneste- og tiltaksnivåer samt utløpsdato for tjenestene.

Trinn 2: Hjelp via telefonbasert feilsøking

- Når du blir bedt om det, oppgir du hvilke feilmeldinger du får og når de vises, hvilke aktiviteter som ble utført før feilmeldingen dukket opp, og hva du allerede har gjort for å prøve å løse problemet.
- Medarbeideren går gjennom en rekke feilsøkingstrinn sammen med deg for å diagnostisere problemet.
- Medarbeideren gir ytterligere instruksjoner hvis det er nødvendig å sende ut en servicetekniker.

Dell SupportAssist for Business PCs:

SupportAssist for Business PCs er en programvareapplikasjon som når den er installert, gjør det mulig for autoriserte administratorer å administrere Dell-flåten sentralt i TechDirect-portalen. SupportAssist overvåker systemet ditt og samler inn informasjon for å hjelpe deg med å gi teknisk støtte. Skulle et problem bli oppdaget, kan den innsamlede informasjonen sendes til Dell for å gi deg en bedre, personlig og effektiv bruker støtteopplevelse.

Sammen med ProSupport vil SupportAssist gi deg følgende funksjoner og muligheter:

- Overvåking av systemer for problemer som påvirker normal drift og ytelse, inkludert innsikt i telemetribasert bruk og ytelsesrapportering.
- Automatisk opprettelse av forespørsel om Dells tekniske støtte hvis det oppdages problemer.
- Automatisk opplasting av resultater fra diagnostiseringen og andre data som gjør det mulig å rette opp problemer på en effektiv måte.
- Periodisk innsamling av systemoperative data Dell kan bruke til å gi ProSupport-kunder proaktiv informasjon om systemet deres.

Dell SupportAssist-programvaren er ikke designet til å samle inn noen personopplysninger som personlige filer, nettsurfings-historikk eller informasjonkapsler (cookies). Skulle likevel personopplysninger ved et uhell bli samlet inn eller sett i en feilsøking prosess, vil disse bli behandlet i henhold til Dells personvernregler. Besøk www.Dell.com/Privacy for å lese Dells personvernregler. Bestemte operativsystemkrav kan gjøre at SupportAssist ikke er tilgjengelig på alle Dell-systemer.

Hvis du vil vite mer om konfigurering, implementering og bruk av Dell SupportAssist og se den siste listen over støttede Dell-produkter, kan du gå til Dell SupportAssist-nettstedet på adressen: <http://Dell.Com/SupportAssist>.

Samarbeidsstøtte

Dersom kunden åpner en tjenesteforespørsel og Dell kommer til at problemet oppstår i forbindelse med produkter fra en gyldig tredjepartsleverandør som er vanlig brukt sammen med produkter som er dekket av en gjeldende Dell-servicen eller vedlikeholds kontrakt, vil Dell forsøke å tilby samarbeidsstøtte, hvor Dell (i) fungerer som et enkelt kontaktpunkt inntil problemene er isolert, (ii) kontakter tredjepartsleverandøren, (iii) leverer problemdokumentasjon, og (iv) fortsetter å overvåke problemet og hente status og løsningsplaner fra leverandøren (hvor det er mulig med rimelige anstrengelser).

Samarbeidsstøtten forutsetter at kunden har de aktuelle aktive støtteavtalene og -rettighetene direkte med den angjeldende tredjepartsleverandøren og Dell eller en autorisert Dell-forhandler. Etter isolasjon og rapportering er tredjepartsleverandøren utelukkende ansvarlig for å tilby all støtte, teknisk og annen, i forbindelse med løsning av kundens problem. **DELL ER IKKE ANSVARLIG FOR YTELSEN TIL ANDRE LEVERANDØRERS PRODUKTER ELLER TJENESTER.** Vis gjeldende partnere ved samarbeidsstøtte [her](#) og <https://support.emc.com/docu85596>, hvis aktuelt. Merk at støttede tredjepartsprodukter kan endres når som helst, uten at kunden varsles om det.



Omfattende støtte for programvare

Dell ProSupport inkluderer Dells omfattende støtte for programvare for utvalgte OEM-sluttbrukerapplikasjoner, operativsystemer, hypervisorer og fastvare på produktene som støttes ("**programprodukter som dekkes**") over telefon, eller ved elektronisk overføring av programvare og annen informasjon eller ved å fysisk sende programvare og/eller annen informasjon til kunden. Programvareprodukter som støttes, omfatter forhåndsinstallerte sluttbrukerprogrammer som Norton AntiVirus™, Microsoft® Office-programvarepakken, Intuit® regnskapsprogrammet QuickBooks®, Adobe® Photoshop® og Adobe Acrobat®. Hjelp til å komme i gang med klientoperativsystemer og -programmer knyttet til vanlige Dell OEM-programmer for sluttbrukere, for eksempel Norton AntiVirus™, Microsoft® Office-programvarepakken, Intuit® regnskapsprogrammet QuickBooks®, Adobe® Photoshop® og Adobe Acrobat®. Visse operativsystemer og hypervisorer for OEM-servere, som for eksempel Microsoft Hyper-V®, VMware ESX® og Citrix XenServer® støttes også. Ta kontakt med en medarbeider i teknisk støtte hos Dell for å få en oppdatert liste over støttede programvareprodukter.

Se gjeldende partnere for omfattende støtte for programvare [her](#). Merk at støttede tredjepartsprodukter kan endres når som helst uten at kundene varsles om det.

Begrensninger i Dells omfattende støtte for programvare. Dell garanterer ikke at et bestemt programvarerelatert problem vil bli løst, eller at de støttede programvareproduktene vil gi noe bestemt resultat. Situasjoner som fører til spørsmål fra kunden, må kunne gjenskapes på et enkelt system (dvs. én prosessorenhet med tilhørende arbeidsstasjon og andre eksterne enheter). Det kan hende at Dell vil konkludere med at et programvareproblem er så vanskelig, eller at kundens støttede produkt er av en slik art at det forhindrer effektiv analyse av problemet gjennom telefonstøtte. Kunden forstår og godtar at visse problemer som oppstår etter kundens forespørsel om service, muligens ikke kan løses av utgiveren av den aktuelle programvaretitelen. Kunden godtar at i situasjoner der det ikke er mulig for utgiveren av den aktuelle programvaretitelen å løse problemet, forplikter Dell seg til å gi støtte slik at kunden er helt tilfreds.

Tjenester som ikke omfattes

- Hjelp til ytelse og administrasjon.
- Aktiviteter som installasjon, avinstallasjon, flytting, forebyggende vedlikehold, opplæringshjelp, ekstern administrasjon eller andre aktiviteter og tjenester som ikke uttrykkelig er beskrevet i denne tjenestebeskrivelsen.
- Forbruksvarer, erstatning av medier, driftsforsyninger, kosmetisk tilbehør eller deler som batterier, rammer og deksler samt støtte for disse.
- Direkte kundestøtte for tredjepartsprodukter eller samarbeidsstøtte for versjoner som for tiden ikke støttes av produsenten, leverandøren eller partneren.
- Støtte til maskinvare og/eller programvare som er forhåndsinstallert eller installert i etterkant av OEM, med mindre denne dekkes av en separat servicekontrakt kjøpt fra Dell.
- Fjerning av spionprogrammer og datavirus.
- Sikkerhetskopiering av data.
- Avansert trådløs eller ekstern installering eller nettverksinstallering, oppsett, konfigurering og optimalisering av andre programmer enn dem som er beskrevet i denne tjenestebeskrivelsen.
- Skripting, programmering, utforming og iverksettelse av databaser, webutvikling og recompilete kjerner.
- Reparasjon av skader eller defekter i støttede produkter som utelukkende er kosmetiske, og som ikke påvirker enhetens funksjonalitet.
- Reparasjoner som er nødvendige som følge av programvareproblemer eller som et resultat av endringer, justeringer eller reparasjoner som er utført av andre enn Dell, Dells autoriserte forhandler eller tjenesteleverandør eller av kunder som benytter CSR-deler (Customer Self Replaceable).



Generelt kundeanvar for alle støttede produkter som er kjøpt under en Dell-hovedsalgsavtale

Fullmakt til å gi tilgang. Kunden står for og garanterer at det er innhentet tillatelse for både kunden og Dell EMC for tilgang til og bruk av det støttede produktet, data på dette produktet og alle maskinvare- og programvarekomponenter i produktet, med det formål å kunne yte disse tjenestene. Hvis kunden ikke allerede har denne tillatelsen, er det kundens ansvar å innhente denne tillatelsen på kundens bekostning, før kunden ber Dell om å utføre disse tjenestene.

Forpliktelser på stedet. Der tjenestene krever levering på stedet, skal kunden sørge for (uten kostnader for Dell) gratis, sikker og tilstrekkelig tilgang til kundens fasiliteter og de støttede produktene, inkludert tilstrekkelig arbeidsplass, strøm og en lokal telefonlinje. Skjerm, mus (eller pekeenhet) og tastatur må også tilbys (uten noen kostnad for Dell) hvis systemet ikke allerede inkluderer disse enhetene.

Vedlikehold av programvare og støttede versjoner. Kunden vedlikeholder programvare og støttede produkter på minimumsversjoner eller -konfigurasjoner som spesifiseres av Dell. Kunden må også sørge for at det er installert forebyggende erstatningsdeler, korrigeringsfiler, programvareoppdateringer eller påfølgende utgivelser av disse i henhold til instruksjoner fra Dell for at de støttede produktene skal ha rett til denne tjenesten.

Sikkerhetskopiering. Fjerning av konfidensiell data. Kunden må ta sikkerhetskopi av alle eksisterende data, programvare og programmer på alle aktuelle systemer før og under leveringen av denne tjenesten. Kunden bør ta regelmessig sikkerhetskopiering av alle data som er lagret på alle aktuelle systemer som en forholdsregel i tilfelle feil, endringer eller tap av data. I tillegg er kunden ansvarlig for å fjerne konfidensiell, proprietær og personlig informasjon og alle flyttbare media som SIM-kort, CD-plater eller PC-kort uavhengig av om en tekniker på stedet også gir assistanse. **DELL SKAL IKKE HA NOE ANSVAR FOR:**

- NOE AV DIN KONFIDENSIELLE, PROPRIETÆRE ELLER PERSONLIGE INFORMASJON,
- TAPTE ELLER ØDELAGTE DATA, PROGRAMMER ELLER PROGRAMVARE,
- SKADDE ELLER TAPTE FLYTTBARE MEDIER,
- KOSTNADER FORBUNDET MED DATATRAFIKK ELLER SAMTALER SOM SKYLDES AT SIM-KORT ELLER ANDRE FLYTTBARE MEDIER IKKE ER FJERNET FRA STØTTEDE PRODUKTER SOM RETURNERES TIL DELL,
- TAP AV BRUK AV ET SYSTEM ELLER NETTVERK,
- OG/ELLER FOR NOEN HANDLINGER ELLER UTELATELSER, INKLUDERT UAKTSOMHET, GJORT AV DELL ELLER EN TJENESTELEVERANDØR FRA TREDJEPART.

Dell skal ikke være ansvarlig for gjenoppretting eller ny installasjon av noen programmer eller data. Når kunden returnerer et støttet produkt eller en del av dette, må kunden bare returnere det støttede produktet eller delen av dette som er angitt av teknikeren på telefonen.

Garantier fra tredjepart. Disse tjenestene kan kreve at Dell får tilgang til maskinvare eller programvare som ikke er produsert av Dell. Noen produsenters garantier kan bli gjort ugyldige hvis Dell eller andre enn produsenten selv arbeider på maskinvaren eller programvaren. Det er kundens ansvar å sikre at Dells tjenestelevering ikke påvirker slike garantier eller, hvis garantiene påvirkes, at konsekvensene er akseptable for kunden. Dell tar ikke ansvar for garantier fra tredjepart eller for en eventuell innvirkning Dells tjenester kan ha på disse garantiene.

Generelle vilkår for alle støttede produkter med service som er kjøpt under en Dell-hovedsalgsavtale

Støttede produkter. Denne tjenesten er tilgjengelig på støttede produkter, som omfatter utvalgte skjermer og dokkingstasjoner fra Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, Gateway Edge, Embedded PCs, Dell Wyse™ og Dell, som er kjøpt i standard konfigurasjon ("**støttede produkter**"). Støttede produkter legges jevnlig til, så ta kontakt med din kundekontakt for en oppdatert oversikt over tjenester som er tilgjengelige for ditt Dell- eller ikke-Dell-produkt. Hvert av de støttede produktene er merket med et serienummer ("**service-ID**"). Kunden må kjøpe en separat serviceavtale for hvert støttet produkt. Oppgi service-ID for det støttede produktet når du tar kontakt med Dell angående denne tjenesten.

Begrenset maskinvaregaranti. Begrensninger i dekningen av maskinvare. Støtterelaterte tjenester kan omfatte tekniske støttedfunksjoner (telefon, Internett osv) og utskifting av deler og tilhørende arbeidstjenester i forbindelse med reparasjon eller bytte som følge av fabrikkasjonsfeil i samsvar med og som oppstår i serviceperioden som gjelder for kundens støttede produkt(er) (en "**kvalifisert hendelse**"). Dells begrensede maskinvaregaranti for kunder i USA, og Canada er tilgjengelig for gjennomlesing på <http://www.Dell.com/Warranty>. Utenfor USA er de lagt ut på det regionale Dell.com-nettstedet.* Kunden erkjenner at faren for maskinvaresvikt kan øke etter hvert som kundens støttede produkt blir eldre. Dell utfører service på støttede produkter og deler i støttede produkter som er dekket av begrenset livstidsservice, i henhold til denne tjenestebeskrivelsen så lenge Dell ProSupport-servicekontrakten gjelder. Etter utløp av Dell ProSupport servicekontrakten vil Dell håndtere kvalifiserte hendelser som er knyttet til støttede produkter eller komponenter med begrenset livstidsservice, i henhold til avtalen om grunnleggende maskinvareservice fra Dell som er å finne på www.Dell.com/ServiceContracts/global. Begrensninger i dekningen av maskinvare kan gjelde, og tjenestetilbud kan



være tilgjengelig for å utvide disse maskinvarebegrensningene mot et tilleggsgebyr. Se www.Dell.com/Warranty eller ditt regionale Dell.com-nettsted for å finne serviceinformasjon, eller kontakt en teknisk støtte fra Dell for flere detaljer.

Dell internasjonalt serviceprogram. Dette programmet gir service- og støttealternativer når du er på reise med valgte Dell-produkter utenfor ditt hjemland og i en periode på mindre enn seks (6) måneder. Tilleggsvilkår gjelder. Kontakt Dell teknisk støtte for å få mer informasjon.

Erstatning av hele enheten. Unnlattelse av å returnere. Eierskap av servicedel. Dersom Dell finner at en del i det defekte støttede produktet er en som enkelt kan frakobles og tilkobles (som f.eks. et tastatur eller en skjerm), eller dersom analytikeren finner at det støttede produktet er et som bør erstattes av et nytt produkt, forbeholder Dell seg retten til å sende kunden et komplett erstatningsprodukt. Dersom Dell leverer et erstatningsprodukt til kunden, må kunden overdra det defekte systemet eller delene i det til Dell, med mindre kunden har kjøpt "Behold harddisken" for det aktuelle systemet, og da kan kunden beholde den/de berørte harddisk(er). Alle reservedeler fra Dell som fjernes fra det støttede produktet og returneres til Dell, regnes som Dells eiendom. Kunden kan betale Dell gjeldende utsalgspris på det aktuelle tidspunktet for enhver del som er tatt ut av det støttede produktet, og som beholdes av kunden (unntatt harddisker fra det støttede produktet som er dekket av tjenesten "Behold harddisken") dersom kunden har mottatt erstatningsdeler fra Dell. Dersom kunden ikke overdrar det defekte systemet eller komponentene til Dell som beskrevet over, eller dersom den defekte enheten ikke returneres innen ti (10) dager i henhold til skriftlige instruksjoner som følger med erstatningsproduktet (dersom erstatningsproduktet ikke ble levert personlig av en Dell-tekniker), samtykker kunden i å betale Dell for erstatningsproduktet ved mottak av faktura. Hvis kunden ikke betaler denne fakturaen innen ti (10) dager etter mottak, kan Dell i tillegg til å benytte seg av eventuelle andre juridiske rettigheter og rettsmidler, si opp denne tjenestebeskrivelsen ved å melde fra til kunden. Dell benytter og kunden godkjenner uttrykkelig bruken av nye og reparerte deler fra forskjellige produsenter i forbindelse med servicereparasjoner.

Deler på lager. Deler for samme virkedag. Dell har delelagre på flere steder i verden. Valgte deler er ikke nødvendigvis lagerførte på det lagerstedet som er nærmest kunden. Dersom en del det er behov for til reparasjon av det støttede produktet, ikke er tilgjengelig fra en Dell-fasilitet i nærheten av kundens tilholdssted og det derfor må transporteres fra en annen fasilitet, blir det sendt så snart som praktisk og kommersielt mulig. Lagersteder i en avstand på 4 timer lagerfører virksomhetskritiske deler for støttede produkter som definert av Dell. En del for samme virkedag er en del som når den svikter, kan hindre det støttede produktet å utføre sine grunnleggende funksjoner. Deler som anses som ikke-kritiske, kan omfatte, men er ikke begrenset til, programvare, mediastasjoner, modemer, høyttalere, lydkort, ZIP-stasjoner, skjermer, tastaturer og mus. Disse delene kan sendes med levering over natten. For å få 4 timers-deler må kunden ha kjøpt en tilsvarende servicekontrakt som støtter leveranse av deler for samme virkedag og det støttede produktet må befinne seg i dekningsområdet som definert av Dell.

Tjenestevilkår. Denne tjenestebeskrivelsen gjelder fra den datoen som er oppgitt i ditt bestillingsskjemaet, og gjelder i hele perioden ("perioden") angitt i bestillingsskjemaet. For det som er gjeldende av antall systemer, lisenser, installasjoner, implementeringer, administrerte sluttpunkter eller sluttbrukere som kunden har kjøpt én eller flere tjenester, vil pris eller kostnad samt gjeldende vilkår for hver av tjenestene være beskrevet i kundens bestillingsskjema. Med mindre annet er avtalt mellom Dell og kunden, skal kjøp av tjenester under denne tjenestebeskrivelsen utelukkende være til kundens egne interne bruk og ikke for videresalg eller videreformidling.

Geografiske begrensninger og flytting. Denne tjenesten leveres til stedet eller stedene som er angitt på kundens faktura. Denne tjenesten er ikke tilgjengelig overalt. Hvis det støttede produktet befinner seg på et annet geografisk sted enn det som står i Dells serviceopptegnelse i forbindelse med det støttede produktet, eller hvis konfigurasjonsdetaljene er endret og ikke rapportert til Dell, må Dell først kvalifisere det støttede produktet på nytt for at kravet du har til støtte og som du kjøpte før de gjeldende svartidene til det støttede produktet, kan gjeninnføres. Servicealternativer, inkludert servicenivåer, åpningstider for teknisk støtte og svartider på stedet, kan avhenge av geografien og konfigureringen, og det kan være at visse alternativer ikke kan kjøpes der kunden er, så ta kontakt med kundekontakten din for å få mer informasjon. Dells forpliktelse til å levere service til produkter som er flyttet, er avhengig av flere faktorer inkludert, men ikke begrenset til, den lokale tjenestetilgangen, tilleggsgebyrer og inspeksjon og ny sertifisering av det flyttede støttede produktet i samsvar med Dells aktuelle priser for tid og materiell. Med mindre det står noe annet i tjenestebeskrivelsen eller avtalen er service på stedet tilgjengelig i en avstand av 150 km fra nærmeste Dell-logistikksted (PUDO eller hente-/leveringssted) i Europa, Midtøsten og Afrika (EMEA). Kontakt din lokale kundekontakt for å få ytterligere informasjon om service på stedet i EMEA.

Overføring av tjeneste. I henhold til begrensningene i denne tjenestebeskrivelsen, kan kunden overføre denne tjenesten til en tredjepart som kjøper kundens hele støttede produkt før utløpet av den da aktuelle servicekontraktperioden, forutsatt at kunden er den opprinnelige kjøperen av det støttede produktet og denne tjenesten eller at kunden har kjøpt det støttede produktet og denne tjenesten fra den opprinnelige eieren (eller en tidligere mottaker) og i samsvar med alle overføringsprosedyrer som er tilgjengelige fra www.support.dell.com. Et overføringsgebyr kan påløpe. Legg merke til at hvis kunden eller kundens kjøper flytter det støttede produktet til et sted hvor denne tjenesten ikke er tilgjengelig (eller ikke er tilgjengelig til samme pris), kan det hende at kunden ikke har dekning eller kan pådra seg et tilleggsgebyr for å opprettholde samme dekningsgrad for støtten på det nye stedet. Hvis kunden velger å ikke betale et slikt tilleggsgebyr, vil kundens tjenester automatisk bli endret til en støttekategori som er tilgjengelig til den prisen eller en lavere pris på et slikt nytt sted, uten refusjon.



Tilleggsvilkår som gjelder for visse støttede produkter

Enheter som ikke kan vedlikeholdes på stedet

Retur for å få utført reparasjon etter telefonbasert feilsøking. Hvis Dell etter en ekstern diagnostisering og feilsøking kommer til at kundens støttede produkt krever innsendingstjeneste som beskrevet i tabellen nedenfor. Kunden må straks pakke inn det støttede produktet og enten postlegge eller avtale et hentetidspunkt for budet samme eller neste mulig dag for å overholde kundens krav. Eventuelle forsinkelser hos kunden som skyldes emballering og retur eller henteavtalen for det støttede produktet, vil føre til forsinkede svartider. Ved reparasjon eller utskifting av det støttede produktet vil Dell levere det støttede produktet til speditøren for returforsendelse til kunden. Hvis det oppdages at ikke-Dell-alternativer som er lagt til det støttede produktet, er årsaken til det rapporterte problemet, kan det bli belastet en serviceavgift og reparasjons- og returtidene kan bli forlenget. Dell forbeholder seg retten til å sende en komplett erstatning for hele eller deler av det støttede produktet i stedet for å reparere og returnere det støttede produktet som er sendt inn til reparasjon. Kunden er forpliktet til å betale den til enhver tid gjeldende standard Dell-prisen for deler som er fjernet fra kundens støttede produkt, og som ikke er behørig returnert til Dell. Hvis servicedeler som ikke er behørig returnert til Dell av kunden, ikke betales i rett tid, kan dette føre til at kundeservicen under denne avtalen i samsvar med avsnitt 2.D i tilleggsvilkårene som er relevant for de foranstående støttetjenestene, oppheves. Hvis kundens støttede produkt befinner seg i et område som ikke betjenes av ett av de store budfirmaene, eller som har begrenset betjening av ett eller flere av de store budfirmaene, vil Dells normale reparasjonstjeneste bli forsinket. De alternativene som står oppført i nedenstående tabell, for retur for å få utført reparasjon, er ikke tilgjengelig i alle land. Se gjennom bestillingsskjemaet for å bekrefte alternativet for retur for å få utført reparasjon som ble kjøpt. Henvend deg til kundekontakten din hvis du vil vite mer.

Tjenestens tiltaksnivå	Andre alternativer (hvis relevant)	Detaljer
Servicevalg for innsendelse til reparasjon	Innsendingstjeneste (MIS)	Innsendingstjenesten aktiveres ved at man ringer teknisk støtte hos Dell som beskrevet foran. Under diagnostiseringen avgjør teknikeren fra Dell om problemet krever at det støttede produktet må sendes til et reparasjonssenter utpekt av Dell for å gi støtte til en kvalifisert hendelse. Normal behandlingstid, inkludert frakt til og fra reparasjonssenteret, er 10 arbeidsdager fra datoen da kunden sender det støttede produktet til Dell.
	Innleveringstjeneste (CIS)	Innleveringstjenesten er en leveringstjeneste som aktiveres ved at man ringer teknisk støtte hos Dell som beskrevet foran. I løpet av den telefonbaserte feilsøkingprosessen vil Dell-teknikeren diagnostisere om en maskinvarefeil er problemet. Hvis det er tilfelle, vil kunden bli bedt om å levere det støttede produktet til et reparasjonssenter utpekt av Dell eller til et annet bestemmelsessted (for kundens regning). Standard servicetid er vanlig åpningstid, tilgjengelig fem (5) dager i uken, unntatt lokale nasjonale helligdager. Reparasjoner av kvalifiserte hendelser vil bli utført i henhold til svartiden som er beskrevet i kundens bestillingsskjema. Når det støttede produktet er ferdig reparert, vil Dell kontakte kunden for å avtale at kunden kommer og henter produktet. Servicenivåavtalene for reparasjoner kan variere fra land til land.
Kun deler-service	-	For kunder som bare har deletjeneste, vil Dell legge til rette for at kunden kan be om deler for utskifting for kvalifiserte hendelser. Dell kan tilby utskifting av hele enheter i stedet for utskifting av enkeltdele. I slike tilfeller inkluderer Dell en forhåndsbetalt returemballasje som kunden kan benytte til å returnere defekte originaldele til Dell. Kun deletjeneste inkluderer begrenset telefonstøtte bare for å kvalifisere den sviktende delen – telefonstøtten inkluderer ikke telefonbasert feilsøking eller annen type fjernhjelp.
Avansert byttetjeneste	-	For kunder med utvidet avansert byttetjeneste kan Dell sende et erstatningsprodukt til kundens adresse i forbindelse med en kvalifisert hendelse. I enkelte tilfeller kan Dell etter eget skjønn komme til at en tekniker også skal sendes for å utføre utskifting eller montering av erstatningsproduktet på stedet. Når kunden mottar erstatningsproduktet, må kunden returnere det defekte støttede produktet til Dell ved å bringe produktet til et avtalt retursted innen tre (3) arbeidsdager. Hvis Dell kommer til at kundens støttede produkt ikke kan returneres med bud, og kunden må returnere det støttede produktet som returpost, blir emballasjen, forsendelsesinstruksjonene og forhåndsbetalt returfrakt vanligvis sendt til kundens sted med erstatningsproduktet. Når kunden mottar erstatningsproduktet, skal kunden straks pakke inn det støttede produktet og postlegge det eller avtale et tidspunkt når budet kan hente produktet samme dag eller neste mulig dag. Dersom kunden ikke returnerer den defekte gjenstanden, kan det pålegges et gebyr.
Servicevalg for innsendelse til reparasjon	Partnerbasert innleveringstjeneste (CIS) ³	Innleveringstjenesten er en leveringstjeneste som aktiveres ved at kunden enten kontakter eller bringer det støttede produktet til et reparasjonssenter oppnevnt av Dell eller til et bestemmelsessted (for kundens regning). Standard servicetid er vanlig åpningstid, tilgjengelig fem (5) dager i uken, unntatt lokale nasjonale helligdager. Reparasjoner av kvalifiserte hendelser vil bli utført i henhold til svartiden som er beskrevet i kundens bestillingsskjema. Når det støttede produktet er ferdig reparert, vil Dells autoriserte tjenesteleverandør kontakte kunden for å avtale at kunden kommer og henter produktet. Servicenivåavtalene for reparasjoner kan variere fra land til land. Tiden det tar før nytt produkt er på plass er på 7 til 12 virkedager, vanligvis ti (10) dager.

³ Partnerbasert innleveringstjeneste (CIS) leveres av Dell-authorized tjenesteleverandører.



Tjenestens tiltaksnivå	Andre alternativer (hvis relevant)	Detaljer
	Hente og retur-tjeneste	Hente og retur-tjenesten aktiveres ved at man kontakter teknisk støtte hos Dell som beskrevet ovenfor. Dersom en kvalifisert hendelse i det støttede produktet diagnostiseres og ikke kan løses ved hjelp av telefonbasert feilsøking med Dell-teknikeren, vil en Dell-representant hente det støttede produktet ditt og bringe det til et reparasjonssenter oppnevnt av Dell. Tiden det tar er 7–12 arbeidsdager, vanligvis ti (10) dager inklusive forsendelse til og fra reparasjonssenteret. Fra datoen kunden sender det støttede produktet til Dell. Denne tjenestemetoden omfatter arbeid samt reparasjon eller utskifting av deler i hovedsystemenheten, inkludert skjerm, tastatur og mus såfremt dette ikke er bestilt adskilt.
	Partnerbasert hente og retur-tjeneste (CAR) ⁴	Hente og retur-tjenesten aktiveres ved å ringe Dells autoriserte tjenesteleverandør. Dersom en kvalifisert hendelse i det støttede produktet diagnostiseres og ikke kan løses ved hjelp av telefonbasert feilsøking, vil en autorisert tjenesteleverandør fra Dell hente det støttede produktet og ta det med til et reparasjonssenter angitt av Dell. Standard servicetid er vanlig åpningstid, tilgjengelig fem (5) dager i uken, unntatt lokale nasjonale helligdager. Reparasjoner av kvalifiserte hendelser vil bli utført i henhold til svartiden som er beskrevet i kundens bestillingsskjema. Når det støttede produktet er ferdig reparert, vil Dells autoriserte tjenesteleverandør kontakte kunden for å avtale retur av produktet. Denne tjenestemetoden omfatter arbeid samt reparasjon eller utskifting av deler i hovedsystemenheten, inkludert skjerm, tastatur og mus såfremt dette ikke er bestilt adskilt. Servicenivåavtalene for reparasjoner kan variere fra land til land.
	Vilkår som gjelder alle alternativer i forbindelse med respons som ikke kan løses lokalt.	Reparasjoner av kvalifiserte hendelser utføres i henhold til den svartiden som er beskrevet i kundens bestillingsskjema. Når det støttede produktet er ferdig reparert, returneres det til kunden. Forsendelsesprosedyrer: Under diagnostiseringen vil teknikeren fra Dell gi instruksjoner om hvordan produktet skal returneres til reparasjonssenteret utpekt av Dell. Det støttede produktet må sendes til adressen som oppgis av teknikeren fra Dell, og merkes tydelig med "returautorisasjonsnummeret". Returautorisasjonsnummeret blir oppgitt av Dell-teknikeren. For at reparasjon eller utskifting skal utføres, må du legge ved en kort skriftlig beskrivelse av problemet. Send produktet i originalemballasjen. Dersom originalemballasjen ikke kan fremskaffes, kan Dell-teknikeren hjelpe med å skaffe egnet emballasje, men det kan påløpe et gebyr for denne tjenesten. Forholdsregler for forsendelse: Kunder bør ikke sende håndbøker, konfidensielle, brukerspesifikke eller personlige opplysninger eller flyttbare medier som disketter, DVD-er, PC-kort osv. Dell er ikke ansvarlig for data eller media som blir borte eller ødelagt, eller kundens konfidensielle, brukerspesifikke eller personlige opplysninger.

Dell ProSupport på Dell Edge Gateway- og innebygde PC-produkter

Dell ProSupport, som finnes på Dell Edge Gateway- og innebygde PC-produkter, gir omfattende støtte på fabrikkinstallerte OEM-avbildninger av operativsystemet i samsvar med foranstående vilkår som gjelder for omfattende støtte for programvare. Dell leverer ikke omfattende støtte for programvare på tilpassede avbildninger, tredjeparts programvare eller konfigurering av infrastruktur. Dell kan ikke levere fjerndiagnostikk eller feilsøking uten hjelp fra kunden. **Det forventes at kunden sørger for følgende:**

- Du må ha produktet foran deg. Det vil gjøre at teknisk støtte kan fjerndiagnostisere feilen og levere deler eller arbeid hvis det er nødvendig.
- Produktet må befinne seg i et sikkert miljø slik at servicearbeid kan utføres. Dells teknikere på stedet er ikke ansvarlige for å montere eller demontere produktet
- Du må sørge for skjerm, mus og tastatur på sted som teknikeren kan bruke for å feilsøke produktet på stedet
- Du må sørge for strøm til produktet.

Det som ER inkludert i ProSupport på Dell Edge Gateway- og innbygde PC-produkter	Det som IKKE er inkludert i ProSupport på Dell Edge Gateway- og innbygde PC-produkter
Omfattende støtte av OEM-avbildninger fra fabrikken på operativsystemet	Omfattende støtte av tilpasset avbildning, tredjeparts programvare eller konfigurering av infrastruktur. Fjerndiagnostikk eller feilsøking uten hjelp fra kunden.
Omfattende støtte av dekket maskinvare	Omfattende støtte av tilkoblingen til maskinvare og programvare som ikke er dekket.
Samarbeidsstøtte som oppført i listen med samarbeidsstøtte	Samarbeidsstøtte for saker som ikke står oppført i listen med samarbeidsstøtte

⁴ Partnerbasert hente og retur-tjeneste (CAR) leveres av Dell-autoriserte tjenesteleverandører.



Tilleggsvilkår som gjelder sluttbrukere som har kjøpt et støttet produkt fra en OEM

En "OEM" er en forhandler som selger det støttede produktet i egenskap av en opprinnelig utstyrsfabrikant (OEM) som kjøper Dells produkter og tjenester fra forretningsgruppen Dell OEM Solutions (eller dets etterfølger) til et OEM-prosjekt. En OEM inkluderer vanligvis disse produktene fra Dell som en del av en proprietær maskin- eller programvareløsning eller annen intellektuell eiendom. Dette fører til et spesialisert system eller løsning med en spesiell bransjemessig eller oppgavesentrert løsning (slike systemer eller løsninger kalles "OEM-løsninger"), og videreselger disse OEM-løsningene under OEM-ens eget varemerke. Med tanke på OEM-løsninger, så inkluderer begrepet "støttede produkter" støttede produkter fra Dell som leveres uten noen form for Dell-merking (*for eksempel* umerkede OEM-klare systemer). "Sluttbrukeren" vil si deg eller en enhet som har kjøpt en OEM-løsning for egen sluttbruk og ikke for videresalg, distribusjon eller viderelicensiering til andre. Det er OEM-ens ansvar å tilby sluttbrukeren førstelinje-feilsøking. En egnet første diagnostisering skal utføres av OEM etter beste evne før henvendelsen går videre til Dell. OEM har ansvaret for å utføre den første feilsøking også når sluttbrukeren tar kontakt med Dell for å få service. Hvis en sluttbruker tar kontakt med Dell for å få hjelp uten å ha vært i kontakt med OEM, vil Dell henvise sluttbrukeren til denne OEM for å få førstelinjehjelp (feilsøking) før Dell kontaktes.

