

Tjänstebeskrivning

Dell ProSupport Flex för klient

Inledning

Dell tillhandahåller ProSupport Flex för klient ("Tjänsten/Tjänsterna") enligt denna tjänstebeskrivning ("Tjänstebeskrivning"). Din offert, ditt beställningsformulär eller ömsesidigt överenskommen faktura eller beställningsbekräftelse (vilket som är tillämpligt, "Beställningsformulär") inkluderar namnet på tjänsten/tjänsterna och de tillgängliga servicetillval som du har köpt. Om du vill ha mer hjälp eller vill beställa en kopia av tjänsteavtal kontakter du Dells tekniska support eller en säljare.

Tjänstens omfattning

Kunden måste uppfylla följande kriterier för att vara berättigad att ta emot tjänsterna¹:

1. Kunden måste uppfylla den minimala installationsbasen som består av inte färre än ett tusen (1 000) produkter som omfattas under aktiva tjänsteavtal med Dell, och vara berättigad till tjänsterna ("minimalt installationsbasantal").
2. Den här tjänsten är en taggbaserad tjänst och gäller endast de tillgångar som är berättigade för ProSupport Flex för klient.
3. Kunden måste ha en hjälpcentral som stöder dess klientmiljö.
4. Kunden måste ha köpt de obligatoriska minimala tjänstealternativen:
 - ProSupport Flex för klient teknisk support på alla produkter som omfattas (enligt vad som definieras nedan).
 - Utsändning på begäran deltagande tjänster.
 - Tekniker för på plats-tjänster som skickas ut per kvalificerad incident.
 - Användning av Dell TechDirect eller API för att skapa tjänsteincident.
 - Service Account Manager för berättigade klienttillgångar.

Om kunden har köpt tjänsterna men inte uppfyller kriterierna kan ProSupport Flex för klient-avtal avbrytas efter Dells eget gottfinnande. Om kunden inte uppfyller minimalt installationsbasantal med produkter som omfattas som täcks av tjänsterna kan Dell efter eget gottfinnande för att introducera kunden, ge kunden möjlighet att köpa tjänsterna, och erbjuda tolv (12) månader med Service Account Manager och rapporteringstjänster enligt vad som beskrivs nedan. Om kunden efter tolv (12) månader av mottagande av tjänsterna från Dell inte uppfyller minimalt installationsbasantal med produkter som omfattas som täcks av tjänsterna kan Dell när som helst, och efter eget gottfinnande, välja att ta bort kunden och flytta över kundens support till ProSupport i stället för ProSupport Flex för klient, såvida inte kunden tillfredsställer eller tills kunden har tillfredsställt kravet för minimalt installationsbasantal för varaktigheten på tjänster som kunden har köpt. Dell kan, efter eget gottfinnande, också kräva att kunden betalar en tilläggsavgift för att fortsätta få tjänster från Service Account Manager och de rapporteringstjänster som beskrivs nedan. Om kunden väljer att inte betala denna tilläggsavgift kan tjänsterna för Service Account Manager och rapportering tillfälligt upphöra eller avbrytas efter Dells eget gottfinnande.

Den här tjänsten inkluderar alternativ från följande:

1. Service Account Manager (SAM), som finns antingen via fjärranslutning eller på kundens plats, som fungerar som kundens enda kontakt och bistår med kontohantering, supportuppdrag och leverans av tjänster.
2. Tekniska supporttjänster som tillhandahålls av Dells globala tekniska supportteam.

¹ Kunden kan vara förkvalificerad för Dells tjänster beroende på deras interna supportresurser, servicehistorik och register över självunderhållsfunktioner, deras övergripande kontoprofil och försäljningssegment, och andra faktorer som kan informera Dell, vilka efter eget gottfinnande kan slå fast att kunden sannolikt kommer att utföra nödvändiga självunderhållsuppgifter. I sådana fall kan Dell välja att avstå från sin rätt att säga upp tjänsterna eller överföra kunden till en annan tjänst på grund av att kunden inte har efterföljt de villkor som anges i detta avsnitt.



- Lösning med reservdelar på plats erbjuder tjänster med tekniker på plats, (enligt vad som definieras nedan) och/eller reservdelsleverans till kundens verksamhetsplats(er) (efter vad som är nödvändigt och enligt den tjänstenivå som inköpts) som svar på kundens kvalificerade incidenter.
- Åtkomst till supportforum online och valfri incident, utsändning, garantisparning, benchmark- och användningsrapportering.
- Point of need-tjänster och tjänster utanför garantin kan beställas av kunden och faktureras vid behovstillfället.

Produkter som omfattas: Den här tjänsten finns tillgänglig på vissa Dell-produkter, inklusive Latitude™, OptiPlex™, Vostro™, Precision™, Dell XPS™, Chromebook™, Wyse™ och bildskärmar som är utformade enligt Dells standardkonfiguration ("**omfattade produkter**"). Gå till www.Dell.com eller kontakta en säljare eller en teknisk supportanalytiker hos Dell om du vill ha en aktuell lista över produkter som omfattas. Produkten som omfattas som täcks av den här tjänstebeskrivningen finns angiven på kundens Dell-beställningsblankett. Produkter som inhandlats via Dell Software and Peripherals butik för programvara och kringutrustning omfattas däremot **inte** av den här tjänstebeskrivningen. Kunden måste köpa ett separat tjänsteavtal för varje produkt som omfattas. Varje produkt som omfattas kommer att vara märkt med ett serienummer ("**service tag**"). Ytterligare produkter kan omfattas av den här tjänstebeskrivningen eller läggas till i listan över produkter som omfattas beroende på region, plats eller språk.

Kundens val av tjänster

ProSupport Flex för klient erbjuder ett urval med supporttjänstnivåer och -typer från vilka kunden kan välja de tjänster som är lämpliga för kundens supportbehov.

Följande diagram beskriver komponenterna i tjänsterna, tillhandahåller detaljerade sammanfattningar med alternativ inom varje komponent. Kunden kan använda detta diagram för att hitta de specifika villkor som styr kundens berättigande enligt kundens val av tjänster genom att hänvisa till de beskrivningar som finns på kundens beställningsblankett och matcha dem med de villkor som indikeras i detta diagram. Kunden bekräftar att alla relevanta villkor i denna tjänstebeskrivning kommer att gälla för de tjänster som utgör kundens berättigande. Dessutom kommer en del av alternativen att ha separata tjänstebeskrivningar med ytterligare information. Kontakta din auktoriserade Dell-säljare om du vill ha mer information.

<u>Tjänster</u> <u>Komponent</u>	<u>Alternativ inom tjänstetornet</u>	<u>För mer information</u> <u>Se:</u>
Supporttjänster Relations- hantering genom servicekontoansvarig SAM	<u>Tillval:</u> <ul style="list-style-type: none"> SAM via fjärranslutning SAM på plats Månadsrapportering Två platsbesök <u>Obligatoriskt minimalt val av tjänster:</u> <ul style="list-style-type: none"> SAM via fjärranslutning 	Sida 4
Teknisk support Service (support per telefon, e-post, chatt)	<ul style="list-style-type: none"> Inlämning av tjänstebegäran via webbplats, API, telefon eller chatt (om tillämpligt) <p>Kunder kan kvalificeras för antingen låg-, eller medelnivå baserat på förbruknings- och kvalificeringskriterier. Kunden kan ha möjlighet att välja olika tekniska supportvolymnivåer på specifika produktlinjer för produkter som omfattas</p> <u>Obligatoriskt minimalt val av tjänster:</u> <ul style="list-style-type: none"> Tekniska supporttjänster, lägsta incidentvolymnivå som finns tillgänglig för alla tillgångstyper 	Sida 6



<u>Tjänstekomponent</u>	<u>Alternativ inom tjänstetornet</u>	<u>För mer information</u> <u>Se:</u>
Tjänster på plats¹	<u>Fälttjänster på plats:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Tekniker på plats som skickas ut per kvalificerad incident för reservdelar (obligatoriskt val av minimitjänst) • Planerad tekniker på plats som ska utföra utbyte av reservdelar <u>Obligatoriskt minimalt val av tjänster:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Tekniker på plats som skickas ut nästa arbetsdag per kvalificerad incident för gällande produkter 	Sida 9
Del-tillgänglighets-tjänster²	<ul style="list-style-type: none"> • Utsändning på begäran: Reservdelar som levereras baserat på tjänstenivåavtal för leverans av reservdelar under garanti • Lösning med reservdelar på plats: Reservdelar för de produkter som omfattas finns på kundens plats. <u>Obligatoriskt minimalt val av tjänster:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Utsändning på begäran nästa arbetsdag på förfrågan, om tillämpligt 	Sida 11
Rapporteringstjänster	<u>Standardrapporteringstjänster:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Standardincidentrapportering • Standardutsändningsrapportering • Garantispårningsrapportering <u>Obligatoriskt minimalt val av tjänster:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Kvartalsrapportering 	Sida 5

När kunden börjar implementera ProSupport Flex för klient väljer kunden specifika tjänstenivåer och typ inom de ovanstående tjänstekategorierna. Vissa tjänstenivåer anges på kundens orderblankett.

ProSupport Flex för klient gör det möjligt för kunden att ändra sitt val av tjänstenivåer och typer som kunden tidigare köpt. Eventuella sådana justeringar i tjänsterna som tillhandahålls härunder kommer att leda till tillämpning av motsvarande och då gällande tjänstevillkor för eventuell specifik komponent i tjänsterna som har ändrats som resultat av kundens val, enligt vad som beskrivs i denna tjänstebeskrivning, vilket kan leda till en ökning i avgifter som ska betalas av kunden. Reduktion av supportnivåer kommer inte att leda till återbetalning till kunden.

Denna tjänst tillhandahåller direkt, avancerad teknisk support och relaterad support till auktoriserade återförsäljarkunder som genomfört introduktionsstegen nedan ("**återförsäljarkunder**"). Alla återförsäljarkunder kan införliva denna tjänst i återförsäljarkundens egen supportinfrastruktur för att tillhandahålla teknisk support och reparationstjänster som återförsäljarkunden levererar till slutkund som köper och innehar tillämplig produkt som omfattas (se nedan) för slutanvändarens egen interna slutanvändning och inte för vidareförsäljning eller distribution till andra ("**slutanvändaren**"). Alla återförsäljarkunder som har genomfört introduktionsstegen som Dell kräver för att vara berättigade till tjänsten och som köper tjänsten har samtyckt till att utföra vissa åtgärder som svar på av slutanvändare gjord servicebegäran relaterad till produkten som omfattas. Denna tjänst är särskiljbar från de tjänster som Dell tillhandahåller direkt till slutanvändare gällande den garanti som gäller slutanvändarens användning av produkt som omfattas ("**slutanvändargarantireparationer**"). Alla återförsäljarkunder som köper denna tjänst kommer att uppfylla sin flödesskyldighet genom Dells villkor för försäljning och service som täcker slutanvändarens köp av produkten som omfattas genom att tillhandahålla slutanvändaren med lämpligt exemplar av tjänstebeskrivningen för Dells grundläggande maskinvarusevice (tillgängligt [här](#)) som motsvarar villkoren i slutanvändarens köp av produkten som omfattas. En återförsäljarkunds köp av tjänsten från Dell är för återförsäljarkundens eget bruk i syfte att låta återförsäljarkunden tillhandahålla sina egna tekniska supporttjänster till sina slutanvändare. En återförsäljarkund som köper denna tjänst köper inte tjänsten i sin kapacitet som återförsäljare av tjänsterna enligt villkoren i en återförsäljares villkor för försäljning eller något annat kanalpartneravtal som kan finnas på plats med Dell, utom den underliggande garantin som motsvarar en produkt som omfattas för vilken återförsäljarkunden har köpt tjänsterna.

¹ Gäller inte för produkter som omfattas som inte kan repareras på fältet

² Gäller inte för produkter som omfattas som inte kan repareras på fältet



Supportrelationshantering

Supporhantering

Supporhantering kommer att tillhandahållas av en SAM som enda kontakt. SAM kommer att fungera som kundens huvudsakliga kontakt för hanteringen av eskalering av tjänsteleverans. SAM-resursen hanterar även ProSupport Flex för klient-samordningen av drifttjänster för alla supporttjänster som kunden är berättigad till.

Enligt de supporhanteringsalternativ som valts och köpts kan ansvarsområdena för SAM inkludera:

- Engagera sig om en ansvarig kontakt för support efter försäljning fram till och med slutet av livslängden för berättiganden för produkter som omfattas
- Gå igenom processen för leverans av produkter eller tjänster och förse kunden med analys
- Bekräfta att förväntningar och/eller åtaganden till kunden inte ligger utanför vald ProSupport-kapacitet
- Ge uppdateringar om kundens ledarskap angående Dell-lösningens prestanda och initiativ
- Skapa en tjänsteplan.
- SAM via fjärranslutning är standard. Besök på plats kan äga rum två gånger per år, varje kvartal, varje månad eller planeras efter behov och/eller enligt vad som ömsesidigt avtalats skriftligen mellan SAM och kunden. Två (2) på-plats-besök per år ingår i standardtjänster för SAM, såvida inte Dell har avstått från kravet som avser minsta installationsbasantal, varvid standardtjänster för SAM endast kommer att vara på distans. Ytterligare besök på plats sker till ytterligare avgift och ersättning av utgifter.
- Hjälpa till att samordna tjänstelösningar som svar på eskalerade incidenter eller problem.
- En enda kontakt för alla supportfrågor, förfrågningar om service eller någon annan fråga som gäller Dell Support Services Public API.

Omfattningen för kundens miljö som servas av SAM är begränsad till de kundinventarier som har aktiva supportkontrakt som avser ProSupport Flex för klient. SAM-tjänster tillhandahålls mellan 08:00 och 18:00, kundens lokala tid³, måndag till och med fredag, exklusive helgdagar, och får inte överskrida 45 timmar per arbetsvecka (får ej heller överskrida 180 timmar per månad). Lösningar för efter ordinarie arbetstider hanteras genom en hjälpcentral för efter arbetstider.

En SAM tilldelas kunden i början av ett ömsesidigt överenskommet datum för en kontinuerlig tidsperiod gällande dag/vecka/månad/kvartal/år, enligt vad som anges på kundens beställningsformulär. I den händelse att tilldelad SAM inte finns tillgänglig (på semester, utbildning osv.) kommer kunden att informeras i förväg och tillfälligt bli tilldelad en annan SAM.

Tjänster som inte ingår (Service Account Manager)

- All installation eller konfiguration av maskinvara eller programvara.
- Spåringsplats och disponering av kundtillgångar.
- Upphandling av maskinvara, programvara eller annan utrustning som krävs för denna tjänst.
- Andra aktiviteter än de som anges i denna tjänstebeskrivning.
- Tjänsterna under supportrelationshantering som beskrivs i detta delavsnitt om produkter/tillgångar som inte har ett aktivt ProSupport Flex för klient-supportavtal.
- Förhandling, utveckling, justering eller förändring av Dell-avtal.
- Hantering enligt målsättning/projekthantering och livscykelhantering (konfigurationshantering, ändringshantering och versionshantering) kan kräva ytterligare avgift.

³ Enligt lokal tid för kundens hjälpcentral.



Kundens ansvar (Supportrelationshantering – Servicekontoansvarig)

Dell och kunden kommer gemensamt överens om någon av följande supportplansprofiler:

Supportplansbeskrivning:

Tjänsteplanen beskriver förväntningar på leverans av tjänster och policy och procedurer för supporten baserade på en översikt på hög nivå såväl som tjänsteavtal för tillgångar och tillgångskonfiguration. Dell- och kundkontakter för incidentengagemang och eskaleringssamarbete beskrivs också i detta dokument. Tjänsteplanen är inte ett juridiskt dokument. Den ska tas fram av SAM i samarbete med kunden för att korrekt inrättas efter IT-tjänstens förstärkning som stöder affärsprocesser, teknik, resurser och infrastruktur. Tjänsteplanen kan granskas, spåras och revideras varje år.

Dells tjänsteplaner för SAM är inte avtalsmässiga dokument och är inte juridiskt bindande för Dell eller kunden. De är riktlinjer som hjälper kunden och SAM att kommunicera avseende kundens behov av supporttjänster.

Supporttjänstrapportering

Supporttjänstrapportering är en standardfunktion i ProSupport Flex för klient. Rapporteringsgenomgångar genomförs av SAM, antingen personligen på kundens plats (på plats) eller via fjärranslutning med onlinemöte. Om SAM:s huvudplats inte är på kundens begärda mötesplats kan en rapporteringsleverans på plats anordnas mot en tilläggsavgift. Standard är att supporttjänstrapportering finns tillgänglig månadsvis. Kunden kan välja att ändra rapporteringsfrekvens och har möjlighet att erhålla rapportering månadsvis, kvartalsvis eller på ad hoc-basis. Ytterligare avgifter kan tillkomma om ad hoc- eller anpassad rapportering önskas.

Supporttjänsten rapportering består av följande:

- **Månadsrapportering:** Funktionen omfattar standardrapporter för global ärende- och garantiövervakning för de produkter som omfattas. Rapporterna används sedan av Dells Service Account Manager (SAM) för att ge trendanalyser och identifiera möjligheter till ökad drifteffektivitet i kundmiljön.

Standardincidentrapport: Inkluderar incidenter enligt produkt, systemålder och -datum, tid i allvarlighetsgrad 1, 2, 3 och 4, trend för avslutningstid, inverkan på verksamheten och månatlig aktivitetsfrekvens.

Standardutsändningsrapport: Inkluderar utsändningsfrekvens och utsändningar efter mest utsända komponenter, systemålder och -datum samt månatlig aktivitetsfrekvens.

Garantisparningsrapport: Inkluderar produkter som omfattas efter berättigande, produkt och utgångsdatum för maskinvarugaranti och -support.

Rapportera leverans till auktoriserade Dell-återförsäljare för slutkunder som köper via auktoriserade Dell-återförsäljare

SAM-rapportering avseende ProSupport Flex för klient kommer att levereras av Dell till **enbart återförsäljarkund, och återförsäljarkunden intygar och godkänner härmed att erforderligt samtycke har erhållits från slutanvändaren**. Dell kommer att distribuera SAM-rapportering avseende ProSupport Flex för klient till den adress och enligt de kontaktuppgifter som tillhandahölls till Dell vid tiden då tjänsterna köptes, eller de kontaktuppgifter som ingår i Dells försäljnings- och serviceregister vid tiden då återförsäljarkunden introducerades till programmet. Observera att när rapporteringen levereras till återförsäljarkunden kommer den inte att kategoriseras av specifika slutanvändare, och om återförsäljarkunden vill få slutanvändarsegmenterad rapportering, kan sådan rapportering begäras som anpassad rapportering via återförsäljarkundens SAM mot en tilläggsavgift.



Tekniska supporttjänster

Tjänsten omfattar bland annat (eller nyckelstegen i tjänsten är):

- Tillgång till Dells globala Expert Center per telefon dygnet runt, sju (7) dagar i veckan (inklusive helgdagar)⁴. Centrets personal utgörs av experter som kan analysera problem och hjälpa till med felsökning avseende maskin- och programvara.
- Utsändning av tekniker och/eller servicedelar till kundens arbetsplats (efter behov och enligt förvärvat tjänstenivå) för att utföra nödvändiga reparationer och lösa problem i en kvalificerad incident (enligt definition nedan). Se **Bilaga A** för mer information om nivåer och service på plats-alternativ.
- För produkter som inte kan repareras på kundens plats, se **Bilaga B** för mer information om servicenivå för system som inte kan servas lokalt.
- Felsökning av vanliga supportproblem via fjärråtkomst när detta är tillgängligt och kunden så tillåter, varvid Dell-teknikern ansluter direkt till ditt system via en säker internetanslutning för att utföra felsökning.
- **Kom igång-hjälp för klientoperativsystem och vanliga OEM-program från Dell för slutanvändare t.ex. programmet Norton AntiVirus™, programvarusviten Microsoft® Office, redovisningsprogrammet Intuit® QuickBooks®, samt programmen Adobe® Photoshop® och Adobe Acrobat®. Se Dell-avsnittet Felsökning av operativsystem och program för andra programvaror som eventuellt stöds eller kontakta din tekniska supportanalytiker för mer information.**

Det här ingår	Det här ingår INTE
Dells OEM-operativsystem och -program.	Support för program som inte har validerats och testats av Dell för ditt system.
Kom igång-hjälp för enkla "hur gör man" eller funktionsfrågor	Stegvisa anvisningar för installation, ominstallation eller konfiguration
Hjälp med snabbkorrigerings- och korrigeringsfiler	Hjälp med prestanda eller administration

- Råd för att komma i gång eller hjälp med installation i samband med enkel nätverksanslutning⁵ för vissa bordsdatorer, bärbara datorer, smarttelefoner och surfplattor.
- Åtkomst till supportforum online.
- Tillgång till Global Command Center som hjälper till att hantera kritiska situationer i kundmiljöer, övervakar alla verksamhetskritiska utsändningar av tekniker på plats och erbjuder proaktiv koordinering och kommunikation för krishantering i samband med händelser som till exempel naturkatastrofer.
- Ärendehantering för att hjälpa till att spåra lösningar och eskalering av kvalificerade ärenden.
- Eskaleringshantering för att tillhandahålla en enda kontaktpunkt för ärendehantering, eskalering och status för ärenden som omfattas av den här tjänsten.
- Alla lokala tjänster utförs av Dells auktoriserade tjänstleverantör
- **Dells internationella serviceprogram.** Det här programmet erbjuder service- och supportalternativ vid resor med vissa bärbara datorer, smarttelefoner och surfplattor utanför ditt hemland och under en tidsperiod kortare än sex (6) månader. Ytterligare villkor gäller, gå till www.Dell.com/ISP för mer information.

⁴ Tillgängligheten varierar beroende på land. Kunder och Dells kanalpartner kan få mer information genom att kontakta sin säljrepresentant.

⁵ Hjälp med enkel nätverksanslutning begränsas till ett enskilt klientssystem som omfattas av ProSupport, är anslutet till en routerport eller trådlös åtkomstpunkt och inte är anslutet till sekundära enheter, system eller domäner.



[Så här kontaktar du Dell om du behöver service](#)

Supportprogram med egen utsändning:

Kunder som är med i Dell TechDirect eller använder API:et kan få kvalificerade incidenter hanterade av certifierade kundtekniker genom att en serviceförfrågan skickas in till webbplatsen eller telefonkön för egen utsändning för din region.

Support via internet, chatt och e-post: ⁶

Webbplats, chatt och e-postsupport finns för Dell ProSupport på www.Support.Dell.com.

Begäran om telefonsupport:

Tillgängligt dygnet runt, alla dagar i veckan (inklusive helgdagar). Tillgängligheten kan variera utanför USA och begränsas till affärsmässigt rimliga insatser. Kontakta din säljrepresentant eller tekniska supportanalytiker om du vill ha särskilda upplysningar för din plats.

Steg 1: Begär hjälp per telefon:

För att begära telefonsupport kontaktar du ditt regionala Dell ProSupport-supportcenter och ber att få prata med en teknisk supportanalytiker. Regionala telefonnummer finns på www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts.

Ring från en plats där du har fysisk tillgång till produkten som omfattas.

Ange serienumret på din serviceetikett (enligt definition nedan) och annan information som kan begäras av analytikern. Analytikern kommer att verifiera kundens produkt som omfattas, verifiera gällande service- och åtgärdsnivåer samt kontrollera att giltighetstiden för tjänsterna inte har gått ut.

Steg 2: Hjälp genom telefonbaserad felsökning:

När så efterfrågas ska du uppgge eventuella felmeddelanden som har visats och när de visades, ange vilka åtgärder som utfördes innan felmeddelandet visades och vilka åtgärder du redan har vidtagit för att försöka lösa problemet.

Analytikern kommer i samarbete med dig att gå igenom en serie felsökningssteg för att fastställa var problemet ligger.

Om det blir nödvändigt att skicka ut servicetekniker på plats kommer analytikern att ge dig vidare instruktioner.

[Val av teknisk supportvolym](#)

ProSupport Flex för klient erbjuder olika nivåer med tekniska supporttjänster. Nivåerna är baserade på antal incidenter per tillgång, och anges enligt produktlinje.

Dell kommer att designera nivån av teknisk support för varje produktlinje som kunden är berättigad att få baserat på kundens interna supportresurser och tidigare service, vad som är tillämpligt – den valda nivån måste vara konsekvent över alla tillgångar som omfattas inom produktlinjen. Tabellen nedan beskriver vilka plattformar som ingår i varje produktlinje.

Produktserie	Antal supportnivåer
Bordsdatorer och tunna klienter	2 (låg och medel)
Bärbara datorer	2 (låg och medel)
Bildskärmar	2 (låg och medel)

⁶ Online-, e-post- och chattsupport finns inte tillgängliga i alla länder/regioner.



Varje nivå av teknisk support motsvarar en allokering av incidenter som kunden kan öppna på tillgångar som inkluderas inom en specifik produktlinje. Alla engagemang med Dells supportteam via telefonsamtal från kund som leder till att en kvalificerad incident skapas räknas in i kundens allokering av incidenter för sådan specifik produktlinje. Incidenter kan inkludera flera Dell-till-kund-interaktioner, under förutsättning att varje interaktion gäller samma tillgång och problem. Incidenter räknas under det kvartal som de avslutas. Incidenter som servas av Point-of-Need (där det behövs) Out-of-Warranty-tjänsten räknas inte mot allokeringen. Kunder som överskrider incidenttröskeln för supportnivån som de tilldelats kommer att flyttas till en högre supportnivå efter Dells gottfinnande och det kan krävas att kunden betalar ytterligare avgifter på den högre supportnivån för att fortsätta få support.

Kontakta din Dell-säljare och/eller din SAM för mer information om val av tekniska supportvolymmer.

Samarbetshjälp

Om det uppstår problem med vissa tredje parts produkter och -program som ofta används ihop med kundens produkt som omfattas fungerar Dell som en enda kontaktpunkt, enligt beskrivningen häri till dess att problemen har isolerats och eskalerats till tredjepartsleverantören. Dell kontaktar tredjepartsleverantören och skapar en "problemincident" åt kunden och tillhandahåller nödvändig problemdokumentation. När en leverantör har engagerats övervakar Dell problemlösningen och erhåller status och lösningsplaner från leverantören tills leverantören löser problemet genom att antingen tillhandahålla en lösning, steg som leder till en lösning, en tillfällig lösning, konfigurationsändringar eller eskalering av en felrapport. På kundens begäran inleder Dell hanteringsskaleringen inom Dell och/eller leverantörsföretaget.

För att vara berättigad till samarbetshjälp måste kunden ha lämpliga gällande supportavtal och behörighet hos tredjepartsleverantören i fråga. När det tekniska problemet har isolerats och rapporterats tillhandahåller tredjepartsleverantören support och en lösning på kundens problem. DELL ANSVARAR INTE FÖR HUR ANDRA LEVERANTÖRERS PRODUKTER ELLER TJÄNSTER FUNGERAR.

Information om aktuella partner för samarbetshjälp finns på www.Dell.com/CollaborativeSupport. Observera att tredje parts produkter som omfattas kan ändras när som helst utan föregående meddelande till kunder.

Felsökning av programvara

Dell ProSupport omfattar felsökning av Dell OEM-programvara med samarbetshjälp (enligt beskrivningen ovan) för utvalda Dell OEM-program, operativsystem och inbyggd programvara i produkter som omfattas ("**programvaruprodukter som omfattas**") per telefon, eller genom överföring av programvara och annan information med elektroniska medel, eller genom utsändning av programvara och/eller annan information till kunden. Programvaruprodukter som omfattas inkluderar förinstallerade klientprogram för slutanvändare, t.ex. programmet Norton AntiVirus™, programvarusviten Microsoft® Office, redovisningsprogrammet Intuit® QuickBooks®, samt programmen Adobe® Photoshop® och Adobe Acrobat®. Kontakta en av Dells tekniska supportanalytiker om du vill ha en aktuell lista över programvaruprodukter som omfattas.

Begränsningar av felsökningstjänsten för Dell OEM-programvara.

Dell garanterar inte att en specifik programvarurelaterad fråga kommer att lösas eller att programvaruprodukten som omfattas kommer att ge ett visst resultat. Situationer som uppstår och skapar problem för kunden måste kunna gå att återskapa på ett enskilt system (dvs. en CPU med en arbetsstation och annan kringutrustning). Dell kan komma fram till att ett programvaruproblem är så pass komplext eller att kundprodukten som omfattas är av en sådan art att det inte går att effektivt analysera frågan över telefon. Kunden är införstådd med och godkänner att Dell kanske inte kan lösa frågor av denna art. Kunden är vidare införstådd med att kunden själv måste vidta åtgärder tillsammans med utgivaren av programvaran som problemet berör för att lösa sådana frågor.

Dell SupportAssist for Business PCs

Dell SupportAssist for Business PCs är en programvara som, när den är installerad, gör det möjligt för auktoriserade administratörer att centralt hantera sina Dell-enheter i TechDirect-portalen. SupportAssist övervakar även ditt system och samlar in information för att hjälpa till att ge teknisk support. Om ett problem upptäcks kan den insamlade informationen skickas till Dell för att ge dig en förbättrad, personlig och effektiv supportupplevelse.

När SupportAssist används med ProSupport Flex för klient kommer det att tillhandahålla följande funktioner och kapacitet:

- Systemövervakning för att identifiera problem som påverkar normal drift och prestanda, inklusive insikt i telemetridriven användning och prestandaövervakning.



- Automatiskt skapa en begäran av teknisk support från Dell om ett problem upptäcks.
- Automatisk överföring av diagnostik och annan information som ger effektiv diagnostik av problem.
- Periodisk insamling av systemdriftsdata som gör att Dell kan ge ProSupport Flex för klient-kunder prediktiv information om deras system.
- Automatiskt skapande och implementering av anpassade uppdateringskataloger för Dell BIOS, drivrutiner, fast programvara och applikationer
- Åtgärdbara rekommendationer inklusive optimeringar och hantering av självgjorda diagnostik- och reparationsskript

Programvaran Dell SupportAssist är inte utformad för att samla in någon personlig information, som personliga filer, surfhistorik eller cookies. Men om någon personlig information oavsiktligt samlas in eller visas under felsökningen kommer den att hanteras enligt Dells integritetspolicy. Gå till www.Dell.com/Privacy för att granska Dells fullständiga integritetspolicy.

På grund av specifika operativsystemkrav kanske SupportAssist inte är tillgängligt på alla Dell-system. Läs mer om Dell SupportAssist (konfiguration, implementering och användning) och visa den senaste förteckningen över Dell-produkter som omfattas på Dell SupportAssist-webbplatsen på: <http://Dell.Com/SupportAssist>.

Alternativ för service på plats

Alternativ för åtgärder på plats varierar beroende på typen av tjänst. Om du köpte ProSupport med tjänstenivån Support på plats, så finns gällande tjänstenivå för support på plats angiven på fakturan enligt tabellen nedan. Förutsatt att alla gällande villkor i denna tjänstebeskrivning är uppfyllda så sänder Dell ut en servicetekniker till kunden för en kvalificerad incident när så är nödvändigt och enligt allvarlighetsgraden och gällande svarstabell för platsen enligt nedan.

ProSupport Flex för klient supporttjänster på plats tillhandahåller teknikertjänster på kundens plats⁷ för att utföra utbyten av reservdelar under garanti. Kunden kan välja mellan följande på plats-supportalternativ för att bäst uppfylla sina behov:

1. Tekniker på plats som skickas ut per kvalificerad incident för utbyte av reservdelar
2. Planerad tekniker på plats som ska utföra utbyte av reservdelar⁸

Om kunden eller kundens utsedda representant inte finns på plats när serviceteknikern anländer till platsen kan teknikern inte utföra service på produkten som omfattas. Teknikern lämnar ett kort för att informera kunden om att han eller hon har varit där eller försöker kontakta kunden per telefon eller via e-post. Kunden kan debiteras en extraavgift för ett uppföljande servicebesök/-samtal.

Standardåtgärdsnivåer med service på plats som finns att köpa

Typ av assistans på plats	Svarstid för service på plats ⁹	Begränsningar/särskilda villkor
Nästa arbetsdag Service på plats	Efter telefonbaserad felsökning och diagnos kan en tekniker oftast sändas ut för att anlända till platsen nästa arbetsdag.	<ul style="list-style-type: none"> • Tillgängligt fem (5) dagar i veckan, tio (10) timmar om dagen – exklusive helgdagar. • För samtal som tas emot av Dell Expert Center efter 17.00 lokal tid hos kunden (måndag–fredag) och/eller för utsändningar gjorda av Dell efter den tidpunkten, kan det ta ytterligare en arbetsdag innan service ges • servicetekniker för att kunna anlända till kundens plats. • Endast tillgängligt för utvalda modeller av produkter som omfattas.

⁷ Arbetskraft på plats kan erbjudas i en fjärransluten anställd hem.

⁸ En tilläggsavgift och separata villkor enligt en separat redogörelse för arbetet kan gälla om kunden väljer denna tjänst.

⁹ Alla svarstider gäller inte för alla länder och på alla platser. Kontakta din säljare för mer information.



Kunder utanför USA:s fastland ("OCONUS"-kunder)	Efter telefonbaserad felsökning kan delar sändas ut. Ankomsttiderna varierar beroende på OCONUS-kundens plats och delarnas tillgänglighet.	<ul style="list-style-type: none"> • Begränsat till OCONUS-kunder (endast USA) som godkänts av Dell. • Tillgängligheten begränsad till utvalda system och platser. Mer information finns på www.Dell.com/Fed/International. • Statliga myndigheter i USA: Se serviceplatserna för OCONUS i kundens gällande, separat tecknade serviceavtal med Dell.
--	--	---

Supporttjänster på plats inkluderar:

- Utsändning av tekniker till kundens arbetsplats (efter behov och enligt förvärvat servicesvar) för att utföra nödvändiga reparationer och lösa problem i en kvalificerad incident.
- Diagnostiktjänster på plats kan ingå som valfri ProSupport Flex för klient-uppgradering mot ytterligare avgift.
- Ominstallation av drivrutiner på en eller flera reparerade produkter som omfattas efter behov för att återställa denna eller dessa produkter som omfattas till fungerande skick.
- Användning av reservdelar från tjänsten för delar på plats för att reparera en eller flera produkter som omfattas som inte fungerar (ytterligare avgift och separata villkor enligt separat redogörelse för arbetet gäller om kunden väljer denna tjänst).

Exkluderade tjänster (supporttjänster på plats)

- Separata kontrakt för service efter kontorstider och supporttjänster på dagar som inte är ordinarie arbetsdagar kan krävas för att få service under sådana tider på vissa produkter.
- Förebyggande underhåll
- Felsökning av operativsystem och programvara utan hjälp av Dells support via fjärranslutning.
- Felsökning av virus, annonsprogram och/eller spionprogram
- Säkerhetskopiering, migrering och/eller återställning av programvara
- Konstruktion av avbildning, avbildningsinstallation och/eller avbildningslagring
- Eventuell annan aktivitet som inte specifikt ingår i omfattningen för supporttjänster på plats

Service­delar

Kunden måste välja ett av följande alternativ för deltillgänglighetstjänster för varje maskinvarutillgång som omfattas av ProSupport Flex för klient:

- Utsändning på begäran: Reservdelar baserat på tjänsteavtalet för leverans av reservdelar under garanti som motsvarar en kunds specifika tillgång, exempelvis nästa arbetsdag.
- Returservice för reparation: Delar som det inte kan utföras service på ute på fältet levereras enligt villkoren i Bilaga B.
- Lösning med reservdelar på plats¹⁰: Reservdelar för de produkter som omfattas finns på kundens plats. Denna lösning består av tre komponenter:
 1. Online Inventory System (OIS) – Detta är det programvaruverktyg online som används för att visa inventariet på kundplatsen.
 2. Maskinvara – Skanner för att hantera inventeringsprocessen för skanning in/skanning ut. Skanning ut-åtgärder för krasch/lösning använder utlösare för automatisk påfyllnad.
 3. Reservdelar – Inventarier som anpassats för varje kund baserat på deras installationsbas som ska omfattas av lösning med reservdelar på plats

Obs! Ytterligare bestämmelser och villkor för lösning med reservdelar på plats dokumenteras i den kundspecifika redogörelsen för arbetet. Lösning med reservdelar på plats är ett uppgraderingsalternativ som finns tillgängligt mot ytterligare avgift.

¹⁰ Utsändningssamtalens tidpunkt kan variera beroende på plats, se www.dell.com/prosupport/regionalcontacts för de lokala tider då samtal måste inkomma till Dell Expert Center.



Oavsett vilken tjänstenivå som har köpts är vissa delar tillverkade så att kunden enkelt kan ta bort och byta ut delar. Sådana delar klassificeras som utbytbara av kund (CRU-delar). Om Dell-analytikern under diagnosen bedömer att en kvalificerad incident kan lösas med hjälp av en CRU-del skickar Dell CRU-delen/-delarna direkt till kunden. CRU-delar kan delas in i följande två kategorier:

Valfria CRU-delar. Dessa delar är avsedda att bytas ut av kunden. Beroende på vilken typ av tjänst som har köpts tillsammans med produkten som omfattas kan Dell erbjuda en tekniker på plats för att byta ut delarna. Kontakta en teknisk supportanalytiker om du vill ha mer information om vilka valfria CRU-delar och vilka tjänstenivåer som kvalificerar för installation på plats utan extra kostnad.

Obligatoriska CRU-delar. Dell tillhandahåller inte automatiskt en tekniker på plats för installation av obligatoriska CRU-delar. Kontakta en teknisk supportanalytiker om du vill ha mer information om vilka obligatoriska CRU-delar och vilka tjänstesvarsnivåer som kvalificeras för installation på plats utan extra kostnad.

Vilken fraktmetod som används för att leverera CRU-delen beror på vilken tjänstenivå kunden har köpt

- Reservdelar för kunder med svarstiden "nästa arbetsdag" eller avancerat utbyte kommer att fraktas med en fraktmetod som ger leverans nästa dag, om inte annat noteras av teknikern.
- Reservdelar för kunder med returservice för reparation kommer att levereras med landbaserad frakt.

När Dells analytiker väl har fastställt om det är nödvändigt att byta ut en del eller att returnera systemet, informeras du om nästa steg som ska vidtas. Beroende på vilken tjänstenivå du har köpt, gäller följande förfaranden för reparation på plats eller reparation genom retur.

Förutsättningar för deltillgänglighetstjänster:

Produkten som omfattas för vilken en utsändning av maskinvarureservdel begärs måste ha ett aktivt ProSupport Flex för klient per-tillgång-garantiavtal.

- Deltillgänglighetstjänster tillhandahålls för att byta ut en del som inte längre fungerar som gäller en kvalificerad incident.
- I sådana fall där reservdelar skickas direkt till kunden måste kunden kunna ta emot sändningen på den plats där systemen som ska servas finns. Dell ska inte vara ansvarigt för fördröjningar av support på grund av kundens underlåtande eller vägran att acceptera sändning av delar.

Berättiganden avseende deltillgänglighetstjänster:

- Berättigande till reservdelar tilldelas individuella produkter som omfattas i form av maskinvara. Observera att produkter som omfattas på samma plats kan ha olika berättiganden vad gäller leverans av delar.
- Kunder ska arbeta med sin TAM för att se till att deras tillgångar har det lämpliga valet för leverans av delar för att uppfylla kundens leveranssvarsbehov.

Leverans av delar som resultat av diagnos på plats:

Resultatet av en diagnostjänst på plats kan leda till en förfrågan om utsändning av reservdelar. I det här fallet kommer utsändning av reservdelar att ske enligt den specifika tillgångens berättigande till deltillgänglighetstjänster.

Begränsningar (deltillgänglighetstjänst):

Förfrågningar som görs efter Dells kontorstider i landet i fråga för tillgångar med berättigandet nästa arbetsdag kan försenas med en dag. Observera att om datacenterplatsen inte är densamma som den plats där kunden skickar in sin begäran, är kontorstiderna baserade på den plats som reservdelarna skulle skickas till.

Oavsett vilken tjänstenivå som inköpts är vissa delar tillverkade så att kunden enkelt kan ta bort och byta ut delar. Sådana delar klassificeras som enheter som kan bytas av kund ("**CSR-delar**"). Om Dell-analytikern under diagnosen bedömer att en kvalificerad incident kan lösas med hjälp av en CSR-del, kommer Dell att skicka CSR-delen direkt till kunden. CSR-delar kan delas in i följande två kategorier:

- **CSR-delar som tillval** – Dessa delar har utformats för att kunna bytas av kunden. Beroende på vilken typ av tjänst som har köpts tillsammans med produkten som omfattas kan Dell erbjuda en tekniker på plats för att byta ut delarna. Kontakta en teknisk supportanalytiker om du vill ha mer information om vilka valfria CSR-delar och vilka tjänstenivåer som är berättigade till installation på plats utan extra kostnad.



- **Obligatoriska CSR-delar** – Dell tillhandahåller inte automatiskt en tekniker på plats för installation av obligatoriska CSR-delar. Kontakta en teknisk supportanalytiker om du vill ha mer information om vilka obligatoriska CSR-delar och vilka tjänstenivåer som är berättigade till installation på plats utan extra kostnad.

Vilken fraktmetod som används för att leverera CSR-delen beror på vilken tjänstenivå kunden har köpt

- Reservdelar för kunder med svarstiden "nästa arbetsdag" eller avancerat utbyte kommer att fraktas med en fraktmetod som ger leverans nästa dag, om inte annat noteras av teknikern.
- Reservdelar för kunder med returservice för reparation kommer att levereras med landbaserad frakt.

När Dells analytiker väl har fastställt om det är nödvändigt att byta ut en del eller att returnera systemet, informeras du om nästa steg som ska vidtas. Beroende på vilken tjänstenivå du har köpt, gäller följande förfaranden för reparation på plats eller reparation genom retur.

Tillvalstjänster

De valfria tjänsterna är fristående tjänster och tjänstebeskrivningarna för dessa tjänster finns tillgängliga på www.dell.com/ServiceContracts/global. Följ länken för mer information angående varje tjänst.

Support för Out-Of-Warranty

Produkter som omfattas som inte är berättigade till garantiförlängning är inte berättigade till supporttjänsten Out-Of-Warranty enligt vad som erbjuds i denna tjänstebeskrivning.

Kunden bekräftar att Dell kanske inte kan diagnostisera eller lösa kundens specifika problem.

Den här tjänsten är beroende av geografisk tillgänglighet och tillgängligheten för reservdelar vid tidpunkten för förfrågan. Dell kommer att informera kunden vid tidpunkten för förfrågan huruvida leveransen av reservdelar kan utföras.

Leverans av reservdelar på utgångna tillgångar är en valfri tjänst och kommer att faktureras till kunden på då gällande avgiftsschema.

I vissa länder krävs det att utbytesreservdelar som förknippas med supporttjänst utanför garanti inköps som reservdelar utan garanti. I det här fallet kan Dell inte tillhandahålla leveranstid eftersom delen måste skickas från Dells reservdelsdepåer. Obs! Utsändningen med reservdelar kan ta ansevärd tid beroende på kundens plats för den produkt som omfattas som behöver service.

Tidsperiod. Supporttjänsten Out-Of-Warranty finns endast tillgänglig per incident genom diagnos av gällande problem. Dell kan, efter eget gottfinnande, avbryta den här tjänsten efter meddelande i förväg till kunden.

Ej överlåtbar. Supporttjänsten Out-Of-Warranty kan inte överlåtas och är giltig för kunden. Kunden kan inte använda tjänsten i anknytning till ett servicebolag eller något annat distributions- eller delningsupplägg, för tredje parts räkning eller för maskinvara eller programvara som inte ägs personligen eller leasas av kunden. Dell förbehåller sig rätten att göra uppehåll i eller avbryta tjänsten om Dell, efter eget gottfinnande, fastställer att tjänsten missbrukas, används av någon annan person än kunden, eller används på ett sätt som bryter mot detta avtal.

Fakturering. Supporttjänsten Out-of-warranty faktureras till kunden vid tidpunkten för begäran.

Ingår ej. Supporttjänsten Out-Of-Warranty omfattar inte och Dell är inte skyldig att tillhandahålla några som helst tjänster som inte uttryckligen beskrivs i denna Tjänstebeskrivning. Dessutom gäller att under tiden tjänsten Out-Of-Warranty tillhandahålls, kan Dell avgöra att problemet ligger utanför vad tjänsten Out-Of-Warranty omfattar. Dell kan använda sig av kommersiellt rimliga ansträngningar för att hänvisa kunden till lämplig alternativ resurs.

Faktureringstjänst

Faktureringstjänsten för ProSupport Flex för klient gör att Dell kan fakturera kunden för överkonsumtion enligt kundens val av supporttjänster. Debiteringar för sådana ytterligare tjänster faktureras i efterskott. Om kunden förbrukar en högre tjänstenivå under två på varandra följande kvartal har Dell rättighet att flytta kunden till en högre förbrukningsnivå för framtida inköp och fakturera för de överförbrukade tjänster som ägde rum under tidigare kvartal.



FAKTURERING

Kunden bekräftar härmed sin skyldighet att allokera tillräckligt kapital för att stödja möjlig överkonsumtionsbetalning för inköpet av tjänster härunder.

Dell ska fakturera kunden för sådana tjänster som förbrukas i efterskott för överförbrukade tjänster en gång vartannat kvartal och kunden måste betala för sådana fakturor inom trettio dagar från datum för varje faktura ("Quarterly True-Up"). Det belopp som faktureras varje faktureringsperiod kommer att inkludera:

1. Supporttjänster som förbrukas som överstiger den mängd som ingår i kundens val av alternativ inom ProSupport Flex för klient. Exempel på sådana tjänster inkluderar:
 - Teknisk supportincidentvolym utöver den volymnivå som inköpts av kund.

Funktionen Quarterly True-Up finns endast tillgänglig för betalning av de ovannämnda tjänsterna. Faktureringsfunktionen omfattar inte följande:

- Typ och mängd supporttjänster som inköpts som del av kundens erbjudandekonfiguration för ProSupport Flex för klient för den eller de tjänsterna vid det ursprungliga utförandet av detta avtal och början av tjänstperioden.
- Förlängningar av garantiavtal.

Alla belopp som betalas under faktureringsfunktionen ProSupport Flex för klient är betalningar i efterskott för tjänster under föregående betalningsperiod. Kunden accepterar och är ansvarig för all gällande skatt och moms. Kunder kan vara tvungna att upprätta en öppen inköpsorder för att kunna aktivera faktureringsfunktionen Quarterly True-Up.

UPPHÖRANDE AV FAKTURERINGSTJÄNST

Denna faktureringsfunktion förblir gällande så länge som kunden har omfattade produkter som täcks under detta avtal, såvida inte 1) den sägs upp av kunden eller Dell; 2) alla kundstödda produkter, oavsett orsak, förlorar sitt berättigande till support från Dell allmänt och/eller så kan kunden inte uppfylla minimikraven för den eller de tjänster som beskrivs ovan, eller på annat sätt förlorar ProSupport Flex för klient-berättigandet; eller 3) servicekontrakten som gäller de kundstödda produkterna utgår eller upphör i enlighet med dess villkor. Om kunden inte betalar en obestridd kvartalsfaktura på ett tidsenligt sätt förbehåller Dell sig rätten att säga upp detta avtal och avbryta utestående tjänster efter tio dagars skriftligt meddelande till kunden. Uppsägning av detta avtal ska inte avbryta några som helst utestående betalningsskyldigheter.

Denna faktureringsfunktion ska styras av och tolkas enligt lagarna i delstaten Texas i USA utan hänvisning till lagkonfliktbestämmelserna däri.

Omfattningsbegränsningar för maskinvara:

Ytterligare begränsningar av vilken maskinvara som omfattas kan gälla, och det kan finnas tillgängliga serviceerbjudanden som förlänger dessa maskinvarubegränsningar mot en extra avgift. Gå till www.Dell.com/Warranty för den senaste garantiinformationen eller kontakta en av Dells tekniska supportanalytiker om du vill ha mer information. I sådana fall kan Dell reparera eller ersätta komponenter under giltighetstiden för kundens avtal. En produkt som omfattas eller en komponent i en produkt som omfattas som har en begränsad livstidsgaranti servas av Dell enligt denna tjänstebeskrivning under detta avtals giltighetstid. Efter det att kundens berättigande enligt detta avtal gått ut kommer efterföljande kvalificerade incidenter relaterade till en produkt som omfattas eller komponent med en begränsad livstidsgaranti att servas enligt Dells avtal för grundläggande maskinvaruservice som finns på www.Dell.com/ServiceContracts/global.

Den här tjänstebeskrivningen ger inte kunden garantier som är utöver de garantier som tillhandahålls enligt villkoren i ditt huvudstandardavtal eller detta avtal, som tillämpligt.



Kundens ansvar

Kundens erbjudandespecifika ansvar

1. **Upprätthålla berättigande till ProSupport Flex för klient-support.** Tillgångar med aktivt ProSupport Flex för klient-kontrakt kommer att få de tjänster som överenskommits. Tillgångar som inte är berättigade kommer inte att få samma tjänstenivå. En kundmiljö kan alltså ha flera supportnivåer.
2. **Upprätthållande av tillgångslista.** Kunden är ansvarig för att upprätthålla den aktuella tillgångslista som ska inkluderas för denna tjänst i ett gemensamt överenskommet format eller på annat sätt ge Dell möjlighet att genomföra en tillgångsidentifiering på plats eller via fjärranslutning före rapportleverans av något utbyte eller någon tjänst.
 - Kunden är ansvarig för att informera SAM om förändringar i lagret för produkter som omfattas i miljön, vilket inkluderar omlokalisering, driftsättning av nya produkter som omfattas och avveckling.
3. **Kontaktlista från kund:** För att få motta tjänsten och få direkt åtkomst till Dells SAM per telefon, via e-post eller på platsen-besök (om sådana ingår i ditt köp) måste kunden upprätthålla och skicka en lista till Dell med tre kvalificerade kontaktpersoner. Efter behov kan de angivna kundkontaktpersonerna ändras eller uppdateras varje månad, kvartal eller år.

Kundkontakter kommer att:

- Ge anvisningar till tekniker/resurser som tillhandahålls av Dell under deras utförande av aktiviteter.
 - Fungera som huvudsaklig kontakt mellan Dell och kund.
 - Ha befogenhet att lösa alla kundkrav som står i konflikt.
 - Erhålla och tillhandahålla tjänstekrav, information, data, beslut och godkännanden som kan bli nödvändiga under denna tjänsteperiod.
 - Ska tilldela resurser till uppgifter som tilldelats kund.
 - Ska informera Dell om åtkomstproblem och säkerhetsåtgärder.
 - Tillhandahålla all maskinvara, programvara och licenser som behövs för att utföra önskade uppgifter/funktioner. Se till att all maskinvara och programvara levereras i närheten av där de ska installeras.
 - Tillhandahålla resurser och bemanning för att utföra alla uppgifter som behövs utanför de tjänster som finns i detta dokument för att möjliggöra tillhandahållande av tjänsterna.
 - Samarbeta med SAM för att upprätta och bibehålla tjänsteplan.
4. **Konfidentiell information:** Kunden kommer att behandla innehållet i detta avtal, eventuell beskrivning av tjänsten eller annat material som tillhandahålls i anslutning till introduktionen av kunden eller leveransen av tjänsten (inklusive, men inte begränsat till, kundens supportplan) kommer att behandlas av kunden, enligt kundens skyldigheter underkastat avtalet om tystnadsplikten som gäller mellan kunden och Dell ("kundens avtal om tystnadsplikt"), som konfidentiell information (enligt hur det definieras i sådan kunds avtal om tystnadsplikt).

Kundens allmänna ansvar

Användartillstånd. Kunden utfäster och garanterar att den har erhållit tillstånd för både kunden och Dell EMC att komma åt och använda de produkter som omfattas, data på dem och alla maskinvaru- och programvarukomponenter som ingår i dem, för syftet att tillhandahålla denna tjänst. Om kunden inte redan har detta tillstånd är det kundens ansvar att erhålla detta och betala för det innan kunden ber Dell att utföra dessa tjänster.

Samarbete med telefonanalytiker och tekniker på plats. Kunden och eventuell slutanvändare hos en återförsäljarkund kommer att samarbeta med och följa anvisningarna som lämnas av en Dell telefonanalytiker eller tekniker på plats. Enligt erfarenhet kan de flesta sytemproblem och fel lösas per telefon genom ett nära samarbete mellan användaren och analytikern eller teknikern.



Ansvar på plats. Där tjänsten kräver åtgärder på plats ska kunden eller en slutanvändare hos en återförsäljarkund, utan kostnad för Dell, ge Dell säker och tillräcklig tillgång till kundens lokaler och de produkter som omfattas, inklusive tillräckligt arbetsutrymme, el och en lokal telefonlinje. En bildskärm, en mus (eller ett pekdon) och ett tangentbord ska också tillhandahållas (utan kostnad för Dell) om systemet inte redan har dessa.

Upprätthållande av programvaru- och serviceversioner. Kunden underhåller programvara och de omfattade produkterna på Dell-angivna minimala versionsnivåer eller konfigurationer enligt vad som anges på PowerLink för Dell | EMC Storage eller EqualLogic™, eller enligt vad som anges på www.support.dell.com för ytterligare omfattade produkter. Kunden måste även säkerställa installation av nödvändiga reservdelar, korrigeringsfiler, programuppdateringar eller nya versioner enligt Dells anvisningar för att de produkter som omfattas ska vara berättigade till denna service.

Säkerhetskopiering av data; Borttagning av konfidentiella data. Kunden eller eventuella slutanvändare hos en återförsäljarkund utför en säkerhetskopiering av alla befintliga data, programvara och program på alla påverkade system före och under leveransen av denna tjänst. Kunden ska regelbundet göra säkerhetskopior av data som sparas på alla system som påverkas som en försiktighetsåtgärd för att undvika att data skadas, ändras eller förloras. Kunden eller eventuell slutanvändare hos en återförsäljarkund är dessutom ansvarig för att avlägsna all konfidentiell, egenframtagen eller personlig information samt alla borttagbara media såsom SIM-kort, CD-skivor eller PC-kort oavsett om en tekniker på plats också tillhandahåller hjälp.

DELL HAR INTE ANSVAR FÖR:

- **NÅGRA SOM HELST AV DINA KONFIDENTIELLA, EGENPRODUCERADE ELLER PERSONLIGA UPPGIFTER;**
- **FÖRLORADE ELLER SKADADE DATA, PROGRAM ELLER PROGRAMVAROR;**
- **SKADADE ELLER FÖRLORADE LÖSTAGBARA MEDIER;**
- **DATA-ELLER RÖSTSAMTALSAVGIFTER SOM UPPKOMMER PÅ GRUND AV ATT ALLA SIM-KORT INTE AVLÄGSNATS; ELLER ANDRA LÖSTAGBARA MEDIER INUTI PRODUKTER SOM OMFATTAS SOM HAR RETURNERATS TILL DELL;**
- **ATT ETT SYSTEM ELLER ETT NÄTVERK TILLFÄLLIGT INTE KAN ANVÄNDAS;**
- **NÅGOT AGERANDE ELLER NÅGON FÖRSUMMELSE, INKLUSIVE VÅRDSLÖSHET, FRÅN DELL ELLER TREDJEPARTSTJÄNSTLEVERANTÖR.**

Dell har inte ansvar för att återställa eller ominstallera program eller data. Vid retur av en produkt som omfattas eller del därav, inkluderar kunden endast produkten som omfattas eller del som har begärts av telefonteknikern.

Tredje parts garantier. Dessa tjänster kan kräva att Dell får tillgång till maskinvara eller programvara som inte har tillverkats av Dell. Garantier från vissa tillverkare kan bli ogiltiga om Dell eller någon annan än den ursprungliga tillverkaren utför arbete på tillverkarens maskinvara eller programvara. Kunden ansvarar för att se till att Dells möjlighet att utföra tjänsten inte påverkar sådana garantier, eller om den gör det accepterar kunden effekten av detta. Dell ansvarar inte för garantier från tredje part eller för någon inverkan som tjänsterna kan ha på sådana garantier.

Viktig tilläggsinformation

Uppsägning av specifik produkt som omfattas. Beroende på den returpolicy som gäller för kundens geografiska plats kan kunden avsluta den här tjänsten för en specifik produkt som omfattas genom att förse Dell med en skriftlig uppsägning och returnera produkten som omfattas till Dell. Om kunden säger upp tjänsten inom den här perioden kommer Dell att ge kunden full ersättning, frånräknat kostnaderna för supportanspråk om några sådana har gjorts enligt den här tjänsteskrivningen. Om däremot returperioden har löpt ut räknat från den tidpunkt då kunden erhöll produkten som omfattas, kan kunden inte säga upp den här tjänsten, med undantag av om sådan lagstiftning tillämpas i staten/landet/provinsen som inte kan modifieras i avtal.



- 1. Geografiska begränsningar och språkbegränsningar.** Denna service erbjuds på den plats eller de platser som anges på kundens beställningsformulär. Den här tjänsten är inte tillgänglig överallt. Platsen för kundens tilldelade SAM anges vid implementeringen baserat på vilket serviceområde kunden föredrar och tillgänglig personal. Tjänstealternativ, paket, och vissa tjänstefunktioner, inklusive, men inte begränsat till tjänstenivåer, öppettider för teknisk support och tidsramar för service på plats kan variera beroende på geografisk plats, och/eller vissa alternativ kan kanske inte köpas för den plats där kunden befinner sig. Kontakta din lokala säljare för information. Dells skyldighet att leverera tjänsterna till produkter som omfattas som flyttats är föremål för olika faktorer, inklusive men inte begränsat till, lokal tillgång till service, extraavgifter, inspektioner och omcertifiering av flyttade produkter som omfattas för Dells då aktuella konsultationsavgifter för tid och material.
- 2.** En betydande skillnad i begränsningarna kan kräva en lösning med anpassad offert.
- 3.** Behov av tjänster från SAM i flera regioner och/eller på flera språk kan kräva att flera SAM:er tilldelas kunden mot en tilläggsavgift.
- 4. Parters ansvar: Detta avsnitt gäller endast kunder som gör affärer med Dell i Brasilien.** INGEN AV PARTERNA KOMMER ATT HÅLLAS ANSVARIG FÖR FÖLJDSKADOR, INDIREKTA SKADOR, STRAFFSKADOR ELLER SPECIALSKADOR SOM UPPSTÅR PÅ GRUND AV ELLER I SAMBAND MED DETTA AVTAL ELLER TJÄNSTER, PRODUKTER ELLER PROGRAMVARA SOM TILLHANDAHÅLLS AV DELL I BRASILIEN. INGEN AV PARTERNA SKA HA ANSVAR FÖR FÖLJANDE, OAVSETT OM DET SKER DIREKT ELLER INDIREKT: (A) FÖRLUST AV INTÅKT, VINST ELLER BESPARINGAR, (B) FÖRLORAD ELLER SKADAD INFORMATION ELLER PROGRAMVARA, FÖRLORAD ANVÄNDNING AV SYSTEM ELLER NÄTVERK ELLER ÅTERSTÄLLNING AV SÅDANA, (C) FÖRLORADE AFFÄRSMÖJLIGHETER, (D) AVBROTT ELLER STILLESTÅNDSTID I VERKSAMHETEN, (E) FÖRLUST AV GOODWILL ELLER ANSEENDE ELLER, (F) TJÄNSTER, PRODUKTER ELLER PROGRAMVARA SOM INTE ÄR TILLGÅNGLIG FÖR ANVÄNDNING, ALTERNATIVT ANSKAFFANDE AV TJÄNSTER, PRODUKTER ELLER PROGRAMVARA SOM ERSÄTTNING.
 - a)** Dells totalansvar för samtliga anspråk som uppstår från eller som sker i samband med detta avtal (inklusive alla tjänster, produkter eller programvaror som tillhandahålls under detta kontrakt) under något avtalsår, får inte överstiga det totalbelopp som kunden betalat under det avtalsår som föregår denna tjänstebeskrivning.
 - b)** De föregående begränsningarna, undantagen och friskrivningarna ska gälla, oavsett om skadeståndskravet för sådana skador baseras på avtal, garanti, strikt ansvar, försumlighet, otillåten handling eller annat, för något krav. I den mån som det enligt tillämplig lagstiftning är förbjudet med begränsning häri, godkänner parterna att sådan begränsning ändras automatiskt, men endast i sådan utsträckning att begränsningen enligt lag blir tillåten i så stor utsträckning som möjligt. Parterna godkänner att begränsningarna på de häri angivna ansvarsområdena är överenskomna riskspridningar som till viss del utgör ersättning för Dells försäljning av produkter, programvara och tjänster till kunden, och sådana begränsningar ska gälla oaktat underlåtenhet att uppfylla det viktigaste syftet med eventuella begränsade åtgärder och även om en part har underrättats om möjligheten till sådana skyldigheter.

Bestämmelser och villkor för tjänster från Dell

Denna tjänstebeskrivning gäller för dig, kunden ("du", "kunden" eller "återförsäljarkunden"), och den Dell-enhet som anges på din faktura för köpet av denna tjänst. Denna tjänst tillhandahålls enligt det separat undertecknade huvudtjänsteavtalet mellan kunden och Dell som uttryckligen tillåter försäljning av denna tjänst. Om ett sådant avtal saknas gäller att beroende på kundens adress är denna tjänst underkastad och styrs av antingen Dells affärsvillkor för försäljning eller avtalet som hänvisas till i nedanstående tabell (om tillämpligt, "avtalet"). I tabellen nedan visas webbadresserna för kundens plats där avtalet finns. Parterna bekräftar att de har läst och godkänner dessa onlinevillkor.



Kundens plats	Villkor som gäller ditt köp av Dell-tjänster		
	Kunder som köper Dell-tjänster direkt från Dell	Auktoriserade Dell-återförsäljares som köper Dell-tjänster direkt från Dell för internt bruk som support för slutkunder	Kunder som köper Dell-tjänster via en auktoriserad Dell-återförsäljare
USA	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (engelska) www.dell.ca/conditions (fransk-kanadensiska)	www.dell.ca/terms (engelska) www.dell.ca/conditions (fransk-kanadensiska)	www.dell.ca/terms (engelska) www.dell.ca/conditions (fransk-kanadensiska)
Länder i Latinamerika och Karibien	Lokal landsspecifik webbplats för www.dell.com eller www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Lokal landsspecifik webbplats för www.dell.com eller www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Lokal landsspecifik webbplats för www.dell.com eller www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asien/Stillahavsområdet – Japan	Lokal landsspecifik webbplats för www.dell.com eller www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Lokal landsspecifik webbplats för www.dell.com eller www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Tjänstebeskrivningar och andra tjänstedokument från Dell som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dell, utan bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Det leder till att alla referenser till "kunden" i tjänstebeskrivningen och i andra Dell-tjänstedokument i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell ska tolkas som en referens till Dell som leverantör av tjänsten i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dell när det gäller tjänsten som beskrivs här. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommet mellan dig och säljaren.



Kundens plats	Villkor som gäller ditt köp av Dell-tjänster		
	Kunder som köper Dell-tjänster direkt från Dell	Auktoriserade Dell-återförsäljares som köper Dell-tjänster direkt från Dell för internt bruk som support för slutkunder	Kunder som köper Dell-tjänster via en auktoriserad Dell-återförsäljare
Europa, Mellanöstern och Afrika (EMEA)	<p>Lokal landsspecifik webbplats för www.dell.com eller www.dell.com/servicedescriptions/global.*</p> <p>Kunder i Frankrike, Tyskland och Storbritannien kan dessutom välja en av webbadresserna nedan:</p> <p>Frankrike: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Tyskland: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Storbritannien: www.dell.co.uk/terms</p>	<p>Lokal landsspecifik webbplats för www.dell.com eller www.dell.com/servicedescriptions/global.*</p> <p>Kunder i Frankrike, Tyskland och Storbritannien kan dessutom välja en av webbadresserna nedan:</p> <p>Frankrike: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Tyskland: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Storbritannien: www.dell.co.uk/terms</p>	<p>Tjänstebeskrivningar och andra tjänstedokument från Dell som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dell, utan bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Det leder till att alla referenser till "kunden" i tjänstebeskrivningen och i andra tjänstedokument från Dell i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell ska tolkas som en referens till Dell som leverantör av tjänsten i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dell när det gäller tjänsten som beskrivs här. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommet mellan dig och säljaren.</p>

* En kund kan öppna sin lokala webbplats www.dell.com genom att öppna www.dell.com från en dator som är ansluten till internet i kundens område eller genom att välja mellan alternativen på Dells webbplats för val av land eller region på <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Kunden godkänner också att om denna tjänst förnyas, ändras, utökas eller fortsätter användas utöver den första perioden lyder den under den då gällande tjänstebeskrivningen tillgänglig på www.dell.com/servicedescriptions/global.

Om något villkor i denna tjänstebeskrivning står i strid med något villkor i avtalet är det villkoret i tjänstebeskrivningen som gäller, men bara när det gäller den specifika motstridigheten och det ska inte tolkas eller anses på så sätt att det ersätter andra villkor i avtalet som inte uttryckligen står i strid med tjänstebeskrivningen.

När du utför en beställning av tjänsten, tar emot tjänsten, använder tjänsten eller tillhörande programvara, eller när du klickar på/markerar knappen eller rutan "Jag godkänner" (I Agree) eller liknande på Dells webbplats i samband med ditt köp, eller när du använder Dell-programvara, samtycker du till att bindas av denna tjänstebeskrivning och de avtal som genom hänvisning omfattas. Om du förbinder dig att följa denna tjänstebeskrivning på ett företags eller någon annan juridisk enhets vägnar, garanterar du att du har behörighet att förpliktiga denna enhet att följa villkoren i denna tjänstebeskrivning. Med "du" eller "kunden" avses i så fall denna enhet. Utöver att ta emot denna tjänstebeskrivning kan kunder i vissa länder även behöva underteckna ett beställningsformulär.



Ytterligare villkor som gäller för support- och garantirelaterade tjänster

1. Produkter som omfattas

Den här tjänsten finns tillgänglig på vissa Dell-produkter, inklusive Dell OptiPlex™, Latitude™, Chromebook™, Precision™, Vostro™, XPS™, Wyse™ och bildskärmar som är utformade enligt Dells standardkonfiguration ("produkter som omfattas"). Nya produkter som omfattas läggs till regelbundet, så kontakta din försäljningsrepresentant om du vill ha den senaste listan över vilka tjänster som finns tillgängliga för dina produkter från Dell och andra tillverkare. Varje produkt som omfattas är märkt med ett serienummer ("**service tag**"). Ett separat tjänsteavtal måste tecknas av kunden för varje produkt som omfattas. Det innebär att om till exempel en skrivare köps tillsammans med en bärbar dator, så omfattas inte skrivaren av serviceavtalet för den bärbara datorn. Skrivaren och den bärbara datorn måste båda ha ett eget serviceavtal. Ha servicenumret på produkten som omfattas till handa när du kontaktar Dell för denna tjänst.

2. Supporttjänster

B. Begränsad maskinvarugaranti; täckningsbegränsningar för maskinvara. Supportrelaterade tjänster kan omfatta alternativ för teknisk support (per telefon, internet osv.) och reservdelar och servicearbete som krävs för att reparera eller byta ut defekta enheter som omfattas av och uppträder under den begränsade garantitiden för den eller de av kundens produkter som omfattas (en "**kvalificerad incident**"). Dells begränsade maskinvarugaranti finns på www.Dell.com/Warranty eller anslås utanför USA på din regionala Dell.com-webbplats. *

Omfattningsbegränsningar för maskinvara kan gälla och det kan finnas tjänsteerbjudanden som förlänger dessa maskinvarubegränsningar mot extra avgift. Gå till www.Dell.com/Warranty eller din regionala Dell.com-webbplats för garantiinformation eller kontakta Dells tekniska support för mer information.

C. Underlåtenhet att skicka tillbaka en enhet vid byte av hel enhet. Om Dell bedömer att komponenten i den defekta produkten som omfattas är en komponent som enkelt kan tas bort och återanslutas (som ett tangentbord eller en skärm), eller om analytikern bedömer att hela produkten som omfattas bör bytas ut, förbehåller sig Dell rätten att skicka en hel utbytesenhet till kunden. Om Dell levererar en utbytesenhet till kunden eller slutanvändaren måste kunden eller slutanvändaren lämna ifrån sig det defekta systemet eller den defekta komponenten i systemet. Undantaget är om kunden har köpt tjänsten "Behåll hårddisken" för det berörda systemet. I så fall kan kunden behålla hårddisken/hårddiskarna i fråga. Om kunden eller slutanvändaren inte lämnar ifrån sig det defekta systemet eller den defekta komponenten i systemet till Dell enligt vad som krävs ovan, eller om den defekta enheten inte returneras inom tio (10) dagar enligt de skriftliga anvisningarna som medföljer utbytesenheten (när utbytesenheten inte levererades personligen av Dell-teknikern) åtar sig kunden att betala Dell för utbytesenheten vid mottagande av faktura. Om kunden inte betalar en sådan faktura inom tio (10) dagar från mottagande av fakturan, kan Dell, utöver eventuella juridiska rättigheter och åtgärder som står Dell till buds, avbryta den här tjänstebeskrivningen efter avisering.

D. Delar i lager; Samma arbetsdag. Dell har för närvarande delar i lager på olika platser i världen. Vissa delar finns eventuellt inte i lager på den plats som är närmast kundens eller slutanvändarens plats. Om en del som behövs för att reparera produkt som omfattas inte finns tillgänglig på en Dell-anläggning nära kunden och därför måste överföras från en annan anläggning, skickas den med frakt för leverans nästa arbetsdag. Delar för omfattade produkter lagras på platser för service inom fyra (4) timmar samma arbetsdag enligt vad Dell finner lämpligt. Samma arbetsdags-del är en del som, om den upphör att fungera, förhindrar den omfattade produkten från att utföra grundläggande funktioner. Delar som inte anses vara verksamhetskritiska innefattar, men är inte begränsade till, programvara, diskettenheter, medieenheter, modem, högtalare, ljudkort, zip-enheter, bildskärmar, tangentbord och möss. För att kunna ta emot reservdelar inom fyra (4) timmar måste kunden ha köpt motsvarande servicekontrakt som omfattar leverans samma arbetsdag, och den omfattade produkten måste finnas inom det täckningsområde som fastställts av Dell.

E. Äganderätt till reservdelar. Alla Dell-reservdelar som avlägsnas från produkten som omfattas och återlämnas till Dell blir Dells egendom. Kunder måste betala Dell det då gällande detaljhandelspriset för alla servicedelar som tagits bort från de produkter som omfattas och som behålls av kunden (förutom hårddiskar och andra komponenter från produkter som omfattas som täcks av tjänsten "Behåll hårddisken" eller "Behåll dina komponenter" om den har köpts) om kunden har fått utbytesdelar från Dell. Dell använder nya och reparerade delar från olika tillverkare vid garantireparationer. Detta godkänns uttryckligen av kunden.

3. Tjänstevillkor. Denna tjänstebeskrivning börjar det datum som anges på beställningsformuläret och fortsätter under den period ("**period**") som anges på beställningsformuläret. I förekommande fall anges tariff eller pris och gällande period för varje tjänst, för det antal system, licenser, installationer, driftsättningar, hanterade slutpunkter eller slutanvändare för vilka kunden har köpt en eller flera tjänster på kundens beställningsformulär. Såvida



inte Dell och kunden skriftligen kommit överens om något annat får tjänsten som kunden köpt under denna tjänstebeskrivning endast användas av kunden internt, och ej säljas vidare eller användas av någon tjänstebyrå.

4. Viktig tilläggsinformation

- F. Ändring av planering.** När denna tjänst har bokats måste eventuella förändringar i planering ske minst åtta kalenderdagar före inbokad datum. Om kunden ändrar planering 7 dagar eller mindre före fastställt datum tas en avgift ut som inte får överstiga 25 % av kostnaden för tjänsten. Eventuella ändringar av planering för tjänsten bekräftas av kunden minst åtta dagar innan den börjar utföras.
- G. Ekonomiskt försvarbara gränser för tjänstens omfattning.** Dell kan vägra att tillhandahålla tjänster om det enligt Dells mening skapar en orimlig risk för Dell eller Dells tjänstleverantör eller om någon begärd tjänst ligger utanför ramen för tjänsten. Dell ansvarar inte för fel eller försening som beror på orsaker utanför dess kontroll, inklusive kundens underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt denna tjänstebeskrivning. Tjänsten gäller endast för användningsområden som produkten som omfattas är avsedd för.
- H. Tillvalstjänster.** Tillvalstjänster (inklusive support vid behov, installation, rådgivning, hantering samt professionella support- eller utbildningstjänster) kan finnas att köpa från Dell och varierar beroende på var kunden befinner sig. Tillvalstjänster kan kräva ett särskilt avtal med Dell. Om inget sådant avtal finns tillhandahålls tillvalstjänster enligt denna tjänstebeskrivning.
- I. Överlåtelse.** Dell kan överlåta denna tjänst och/eller tjänstebeskrivning till behöriga tredjepartsleverantörer.
- J. Uppsägning.** Dell kan säga upp denna tjänst när som helst under perioden om något av följande skäl föreligger:
- Kunden har inte betalat hela priset för den här tjänsten enligt fakturavillkoren;
 - Kunden eller slutanvändaren är kränkande, hotande eller vägrar att samarbeta med assisterande analytiker eller tekniker på plats eller
 - Kunden misslyckas med att efterfölja villkoren som angetts i denna tjänstebeskrivning.

Om Dell säger upp tjänsten får kunden en skriftlig bekräftelse på tjänstens upphörande skickat till kundens fakturaadress. Meddelandet kommer att inkludera orsaken till uppsägningen och datum då uppsägningen träder i kraft, vilket inte kommer att vara mindre än tio (10) dagar från det datum då Dell skickar meddelandet om uppsägning till kunden, såvida inte den lokala lagen kräver andra uppsägningsvillkor som kanske inte får varieras enligt avtal. Om Dell säger upp tjänsten enligt den här paragrafen har kunden inte rätt till återbetalning av de avgifter som betalats eller som förfallit till betalning till Dell.

- K. Geografiska begränsningar och omlokalisering.** Denna service erbjuds på den plats eller de platser som anges på kundens beställningsformulär. Den här tjänsten är inte tillgänglig överallt. Om dina produkter som omfattas inte finns på den geografiska plats som motsvarar platsen i Dells serviceregister för dina produkter som omfattas, eller om konfigurationsuppgifterna har ändrats och inte rapporterats till Dell, måste Dell först kvalificera om din produkt som omfattas för supportberättigandet du köpte innan gällande svarstider för produkten som omfattas kan återinföras. Tjänstealternativ, inklusive tjänstenivåer, öppettider för teknisk support och tidsramar för tjänst på plats varierar beroende på geografisk plats, och vissa alternativ kan kanske inte köpas för den plats där kunden befinner sig. Kontakta din lokala säljare för information. Dells skyldighet att leverera tjänsterna till produkter som omfattas som flyttats är föremål för olika faktorer, inklusive men inte begränsat till, lokal tillgång till service, extraavgifter, inspektioner och omcertifiering av flyttade produkter som omfattas för Dells då aktuella konsultationsavgifter för tid och material.
- L. Överlåtelse av tjänst.** Kunden kan, enligt de begränsningar som definieras i denna tjänstebeskrivning, överföra tjänsten till tredje part som köper hela produkten som omfattas innan perioden har löpt ut, förutsatt att kunden är den ursprungliga köparen av produkten som omfattas och den här tjänsten eller att kunden köpt produkten som omfattas och den här tjänsten från den ursprungliga ägaren (eller en tidigare övertagande part) och iakttagit de korrekta överföringsprocedurerna som finns på Support.Dell.com. En avgift för överföringen kan tillkomma. Observera att om kunden eller kundens övertagande part flyttar produkten som omfattas till en geografisk plats där tjänsten inte är tillgänglig (eller inte är tillgänglig för samma pris) kanske inte kunden eller kundens övertagande part har täckning för tjänsten, eller kan åläggas en extra avgift för att behålla samma supportkategorier på den nya platsen. Om kunden eller kundens övertagande part väljer att inte betala sådana ytterligare avgifter kan tjänsten automatiskt ändras till en tjänstekategori som finns tillgänglig till detta pris eller lägre på sådan ny plats utan återbetalning.



Bilaga A

Allvarlighetsgrader

Kvalificerade incidenter tilldelas allvarlighetsgradsnivåer enligt nedanstående tabell.

Allvarlighetsgrad	Tillstånd	Dells åtgärd	Kundens roll
1	Fullständig förlust av kritisk verksamhetsfunktion som kräver omedelbar åtgärd.	Nödutsändning i kombination med omedelbar felsökning per telefon, snabb insats av eskaleringsansvarig.	Erbjuda lämplig personal och resurser för problemlösning dygnet runt, sju dagar i veckan. Högre ledning på platsen ska informeras och vara delaktig.
2	Allvarligt, men det går att hitta en tillfällig lösning eller att lösa problemet. Resurstilldelning dygnet runt sju (7) dagar i veckan från kundens sida inte tillgängligt för att stödja Dells åtgärd.	Omedelbar felsökning via telefon. Insats av eskaleringsansvarig om fjärrdiagnos inte har fastställts inom 90 minuter efter kontakt. Utsändning av delar/tekniker om nödvändigt efter felsökning och diagnos per telefon.	Erbjuda lämplig personal och resurser för att upprätthålla fortsatt kommunikation och arbete. Högre ledning på platsen ska vara informerad och delaktig.
3	Minimal inverkan på verksamheten.	Felsökning per telefon, utsändning av delar/tekniker felsökning och diagnos per telefon.	Erbjuda kontaktinformation för ärendet och svara på Dells begäran inom tjugofyra (24) timmar.

Alternativ för service på plats

Alternativ för åtgärder på plats varierar beroende på typ av tjänst. Om du köpte support på plats, så finns gällande tjänstenivå för support på plats angiven på fakturan enligt tabellen nedan. Förutsatt att alla gällande villkor i denna tjänstebeskrivning är uppfyllda så sänder Dell ut en servicetekniker till kunden för en kvalificerad incident när så är nödvändigt och enligt allvarlighetsgraden och gällande svarstabell för platsen enligt nedan.

Standardåtgärdsnivåer med service på plats som finns att köpa

Typ av assistans på plats	Svarstid för service på plats ⁴	Begränsningar/särskilda villkor
4 timmar på plats Svar	Teknikern anländer normalt på plats inom 4 timmar efter att telefonbaserad felsökning slutförts.	<ul style="list-style-type: none">Tillgängligt dygnet runt, sju (7) dagar i veckan – <i>inklusive</i> helgdagar.Endast tillgängligt för platser definierade för åtgärd inom 4 timmar.Endast tillgängligt för utvalda modeller av produkter som omfattas.Verksamhetskritiska komponenter till platsen inom 4 timmar, efter Dells fastställande, för produkter som omfattas. Delar som inte är verksamhetskritiska kan skickas över natten.



Typ av assistans på plats	Svarstid för service på plats ⁴	Begränsningar/särskilda villkor
Nästa arbetsdag Service på plats	Efter telefonbaserad felsökning och diagnos kan en tekniker oftast sändas ut för att anlända till platsen nästa arbetsdag.	<ul style="list-style-type: none"> • Tillgängligt 5 dagar i veckan, 10 timmar om dagen – <i>exklusive</i> helgdagar. • Samtal måste tas emot före den senaste utsändningstiden⁵, du informeras om detta under samtalet eller så kan du kontakta din lokala Dell-säljare för landspecifik information • Endast tillgängligt för utvalda modeller av produkter som omfattas.
Utanför kontinentala USA ("OCONUS") Kunder	Efter telefonbaserad felsökning kan delar sändas ut. Ankomsttiderna varierar beroende på OCONUS-kundens plats och delarnas tillgänglighet.	<ul style="list-style-type: none"> • Begränsat till OCONUS-kunder (endast USA) som godkänts av Dell. Tillgängligheten begränsad till utvalda system och platser. Se http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutionsoconus.aspx?~ck=bt för mer information. • Federala kunder ska konsultera OCONUS tjänstplatser i kundens tillämpliga separat undertecknade tjänsteavtal med Dell.

För alla andra servicealternativ med utsändning av tekniker till platsen:

Efter slutförd fjärrfelsökning, diagnos och fastställande av problemet avgör en av Dells analytiker om den kvalificerade incidenten kräver utsändning av tekniker och/eller delar till platsen eller om problemet kan lösas på distans.



Bilaga B

Enheter som ej kan servas lokalt

Retur för reparationservice efter telefonbaserad felsökning. Om Dell, efter fjärrdiagnostik och -felsökning, fastställer att kundens produkt som omfattas kräver insändningsservice enligt beskrivningen i tabellen nedan. Kunden måste omedelbart förpacka produkten som omfattas och antingen sända i väg eller boka upphämtning samma dag, eller nästa möjliga dag för att bibehålla kundens berättigande. Om kunden dröjer med att förpacka och sända eller att arrangera leverans av produkten som omfattas kommer det att resultera i fördröjd svarstid.

Efter reparation eller utbyte av produkten kommer Dell att leverera produkten som omfattas till transportföretaget för returleverans till kunden. Om icke-Dell-alternativ har lagts till i kundens produkt som omfattas och dessa visar sig vara orsaken till problemet kan en serviceavgift tillkomma och reparationstiden förlängas. Dell förbehåller sig rätten att skicka kunden en komplett ersättning för produkt som omfattas eller en ersättning för delar av produkt som omfattas i stället för att reparera och returnera den produkt som omfattas som skickats in för reparation. Kunden måste, betala för reservdelar, till gällande ordinarie pris hos Dell, som avlägsnats från produkten som omfattas som kunden inte har returnerat korrekt till Dell. Om Dell inte erhåller ersättning i tid för reservdelar som inte återlämnats till Dell kan detta innebära att kundens tjänst enligt detta avtal upphävs enligt avsnitt 2 C i tilläggsvillkoren och villkoren som gäller för support- och garantirelaterade tjänster ovan. Om kundens produkt som omfattas är belägen i ett område som för närvarande inte betjänas av ett större vanligt transportföretag eller där ett eller flera större vanliga transportföretag har begränsad service, kommer Dells normala reparationservice att fördröjas. Retur för reparationservice är inte tillgängligt i alla länder och på alla platser. Kontakta din säljrepresentant för mer information.

Andra svarsalternativ för icke-lokal service:

Service-responsnivå –	Ytterligare alternativ (om tillämpligt)	Beskrivning
Retur för reparation – Alternativ	Insändningsservice (tillgängligt i USA/Kanada/Brasilien/Australien/Hongkong)	Insändningsservice initieras genom samtal till Dells tekniska support enligt beskrivningen ovan. Under diagnosen fastställer Dell-teknikern om problemet kräver att produkten som omfattas ska skickas till något av de reparationscenter Dell valt ut för kvalificerade incidenter. Vanlig tidsåtgång, inklusive leverans till och från reparationscentret, är 10 arbetsdagar från det datum då kunden sänder produkten som omfattas till Dell.
	Inlämningservice (tillgängligt i Latinamerika/Kina/Indien/Malaysia)	Inlämningservice inleds genom samtal med Dells tekniska support enligt ovan. Under den telefonbaserade felsökningen kommer Dell-teknikern att diagnostisera om problemet beror på ett maskinvarufel. Om så är fallet kommer kunden att uppmanas att lämna in produkten som omfattas till ett av Dell utvalt reparationscenter eller leveransplats (på kundens bekostnad). Service ges under kontorstid i landet i fråga, 5 dagar i veckan, exklusive lokala helgdagar. Reparationer av kvalificerade incidenter utförs enligt svarstiden som finns angiven på kundens beställningsformulär. När produkten som omfattas har reparerats kommer Dell-teknikern att kontakta kunden för att ordna så att kunden kan hämta den. Avtalad servicenivå kan variera beroende på land och ort.



Service-responsnivå –	Ytterligare alternativ (om tillämpligt)	Beskrivning
Retur för reparation – Alternativ	Partnerorganiserad inlämningservice (CIS) ¹¹ (tillgänglig i vissa tillväxtmarknader i Europa, Mellanöstern och Afrika)	CIS-service är en inlämningservice som du initierar genom att antingen kontakta Dells utsedda reparationscenter eller lämna in produkten som omfattas till Dells utsedda reparationscenter eller leveransplats (på kundens bekostnad). Service ges under kontorstid i landet i fråga, 5 dagar i veckan, exklusive lokala helgdagar. Reparationer av kvalificerade incidenter utförs enligt svarstiden som finns angiven på kundens beställningsformulär. Beställningsformulär. När produkten som omfattas har reparerats kommer Dell-auktoriserad tjänstleverantör att kontakta kunden för att ordna så att kunden kan hämta den. Avtalad servicenivå kan variera beroende på land och ort. Cykeltiden är 7–12 arbetsdagar, vanligtvis tio (10) dagar.
	Hämta/lämna-service (tillgänglig i vissa länder i Europa, Mellanöstern, vissa länder i Afrika och Stillahavsområdet)	Hämta/returnera-service initieras genom samtal till Dell-teknikern enligt beskrivningen ovan. Om en kvalificerad incident i produkten som omfattas diagnostiseras och inte kan lösas med telefonbaserad felsökning med Dell-teknikern, kommer en Dell-representant att hämta den berörda produkten och ta den till ett reparationscenter. Cykeltid är 7–12 arbetsdagar, oftast tio (10) dagar inklusive frakt till och från reparationscentret. Räknat med start det datum som kunden sänder produkten som omfattas till Dell. Den här servicemetoden innefattar arbete och reparation eller byte av delar i systemets huvudenhet, inklusive bildskärm, tangentbord och mus om inte detta har beställts separat.
	Partnerorganiserad inlämnings- och returservice (CAR) ¹² (tillgängligt på vissa tillväxtmarknader i Europa, Mellanöstern och Afrika)	Inlämnings- och returservice initieras genom att ringa en Dell-auktoriserad tjänstleverantör. Om diagnosen visar att produkten som omfattas är en kvalificerad incident och att felet inte kan lösas genom fjärrfelsökning kommer din auktoriserade Dell-tjänstleverantör att hämta produkten som omfattas och ta den till ett av Dell utsett reparationscenter. Service ges under kontorstid i landet i fråga, 5 dagar i veckan, exklusive lokala helgdagar. Reparationer av kvalificerade incidenter utförs enligt svarstiden som finns angiven på kundens beställningsformulär. När produkten som omfattas har reparerats kommer en Dell-auktoriserad tjänstleverantör att kontakta kunden och förbereda återlämnandet. Den här servicemetoden innefattar arbete och reparation eller byte av delar i systemets huvudenhet, inklusive bildskärm, tangentbord och mus om inte detta har beställts separat. Avtalad servicenivå kan variera beroende på land och ort.
	Villkor för alla svarsalternativ som inte kan utföras på fältet.	<p>Reparationer av kvalificerade incidenter utförs enligt den svarstid som finns angiven på kundens beställningsformulär. När produkten som omfattas har reparerats kommer den att returneras till kunden.</p> <p>Leveransförfarande: Under diagnosen kommer Dell-teknikern att lämna instruktioner för hur produkten ska returneras till det reparationscenter Dell valt ut. Produkten som omfattas måste levereras till den adress som tillhandahålls av Dell-teknikern och tydligt märkas med "returauktoriseringsnumret". Returauktoriseringsnumret tillhandahålls av Dell-teknikern. För att underlätta reparationen eller bytet bör en kort beskrivning av problemet bifogas. Packa produkten som returneras i den ursprungliga förpackningen. Om den ursprungliga förpackningen saknas kan Dell-teknikern hjälpa till med förpackningsmaterial, men en avgift kan tillkomma för denna tjänst.</p> <p>Leveransinstruktioner: Kunden får inte skicka med handböcker, konfidentiell, tillverkarspecifik eller privat information eller löstagbara medier såsom disketter, DVD-skivor, PC-kort osv. Dell ansvarar inte för förlorade eller skadade data, skadade eller borttappade medier eller kundens konfidentiella eller privata information.</p>

¹¹ Partnerorganiserad inlämningservice utförs av Dells auktoriserade tjänstleverantörer.

¹² Partnerdriven hämta- och lämna-service (Collect and Return, CAR) utförs av Dell-auktoriserade tjänstleverantörer.



Service-responsnivå –	Ytterligare alternativ (om tillämpligt)	Beskrivning
Service med endast delar	Ej tillämpligt	För kunder med service med endast delar kommer Dell att möjliggöra för kunden att begära utbytesdelar som stöd för en kvalificerad incident. Dell kan välja att tillhandahålla hela enheter i stället för utbyte av individuella delar och i så fall inkluderar Dell en förbetald leveransförpackning för varje utbytesdel som kunden ska använda för att returnera den defekta delen till Dell. Service med endast delar inkluderar begränsad telefonsupport för att identifiera den felande komponenten. Telefonsupporten inkluderar inte telefonbaserad felsökning eller annan typ av fjärrassistans.
Förhandsersättning av felaktig produkt	Ej tillämpligt	För kunder med avancerad utbytesservice kan Dell skicka en utbytesprodukt till kundens företagsadress för att ge support till en kvalificerad incident. Utbytesprodukten skickas med landfrakt. I vissa fall kan även, enligt Dells gottfinnande, en servicetekniker skickas till platsen för att byta ut/installera utbytesprodukten. Vid mottagandet av utbytesprodukten måste kunden returnera den defekta produkten som omfattas till Dell genom att ta det defekta omfattade systemet som omfattas till den utsedda transportörens plats inom 3 arbetsdagar. Om Dell fastställer att kundens produkt som omfattas inte kan returneras till budplats och kunden måste returnera produkt som omfattas via en inskicksmetod ska kunden använda förpackningsmaterial, leveransinstruktioner, och förbetald fraktsedel som normalt skickas till kunden tillsammans med utbytesprodukten. Vid mottagandet av den nya produkten ska kunden omedelbart paketera produkt som omfattas och antingen avsända med post eller boka hämtning av fraktbolag samma dag eller nästa tillgängliga dag. Om kunden inte skickar tillbaka den defekta enheten kan en avgift debiteras.

