

# ProSupport for Infrastructure

## Inledning

Dell Technologies<sup>1</sup> erbjuder ProSupport for Infrastructure ("**tjänsten**" eller **supporttjänsterna**) enligt denna tjänstebeskrivning ("**Tjänstebeskrivningen**"). Din offert, order eller annan överenskommen form av faktura eller beställningsbekräftelse från Dell Technologies ("**beställningsformulär**") innehåller namnet på den eller de produkter<sup>2</sup>, tillgängliga tjänster och relaterade alternativ, om tillämpligt. För ytterligare hjälp eller för att begära en kopia av styrande avtal som gäller för tjänsterna ("**avtalet**"), kontakta din Dell Technologies-säljare. Om du vill ha en kopia av avtalet med tillämplig återförsäljare för Dell Technologies ska du kontakta den återförsäljaren.

## Tjänstens omfattning

Tjänsten omfattar följande:

- Åtkomst 24x7 (inklusive helgdagar)<sup>3</sup> till Dell Technologies kundtjänst och supportorganisation för produktfelsökningsassistans.
- Leverans på plats av en tekniker och/eller leverans av reservdelar till installationsplatsen eller någon annan av kundens verksamhetsplatser, enligt överenskommelse som godkänts av Dell Technologies, i enlighet med vad som anges i Avtalet (efter behov och i enlighet med köpt supportalternativ) för att åtgärda ett problem med en produkt. Se nedan för mer information om nivåer och service på plats-alternativ.
- Reservdelar och komponenter när det anses nödvändigt för att lösa eller förebygga ett problem
- ProSupport AIOps-plattformar inkluderar APEX AIOps Infrastructure Observability, TechDirect och MyService 360, som är aktiverade via anslutningsprogram som t.ex. Secure Connect Gateway (SCG) och ger fördelar som inte är begränsade till följande:
  - Proaktiv problemdetektering och automatiserad ärendegenerering
  - Förutsägbar detektering av hårdvarufel
  - Självbetjäning för ärendegenerering
  - Självbetjäning för delutsändning
  - Dell Security Advisories
  - Cybersäkerhetsbedömning för APEX AIOps Infrastructure Observability

Se tabellen nedan för mer information.

## Så här kontaktar du Dell Technologies om du behöver service

**Online-, chatt och e-postsupport:** Support för utvalda Dell Technologies-produkter via webbplats, chatt eller e-post finns på [www.dell.com/contactus](http://www.dell.com/contactus).

**Förfrågningar om telefonsupport:** Tillgängligt 24x7 (inklusive helgdagar). Tillgängligheten kan variera utanför USA och begränsas till affärsmässigt rimliga insatser, såvida inte annat anges i detta dokument. Gå till [www.dell.com/contactus](http://www.dell.com/contactus) för att få en lista över telefonnummer som gäller för din region.

I följande diagram finns en lista över servicefunktionerna för ProSupport for Infrastructure som tillhandahålls under Dell Technologies garanti och/eller underhållsvillkor. ProSupport for Infrastructure finns tillgänglig för att stödja och underhålla:

1. Dell Technologies-utrustning som identifieras i [Tabellen för Dell Technologies produktgaranti och underhåll](#) och/eller i ditt beställningsformulär som:

- omfattar ProSupport for Infrastructure under den tillämpliga garantiperioden, eller

<sup>1</sup>Så som det används i det här dokumentet avser "Dell Technologies" den aktuella Dell-säljorganisationen ("Dell"), som anges i Dells beställningsformulär och den aktuella EMC-säljorganisationen ("EMC") som anges i EMC:s beställningsformulär. Användningen av "Dell Technologies" i det här dokumentet indikerar inte en förändring av det juridiska namnet på Dell eller EMC-enheten som du har handlat med.

<sup>2</sup>Så som de används i det här dokumentet avser termerna "Dell Technologies-produkter", "produkter", "utrustning" och "mjukvara" den Dell Technologies-utrustning och -mjukvara som identifieras i [Tabellen för Dell Technologies produktgaranti och underhåll](#) eller i ditt beställningsformulär.

"Tredjepartsprodukter" definieras i ditt avtal eller, om en sådan definition saknas i ditt avtal, i [Dell Technologies affärsvillkor för försäljning](#), alternativt i dina lokala Dell Technologies-försäljningsvillkor, som tillämpligt. "Du" och "Kund" avser den som i avtalet står angiven som köpare av tjänsterna. Mjukvara för server/lagring/nätverk klassificeras inte som utrustning.

<sup>3</sup>Tillgängligheten kan variera mellan olika länder. Kontakta din säljare för mer information.

- är berättigad uppgradering till ProSupport for Infrastructure under tillämplig garantitid, eller
- är berättigad till ProSupport for Infrastructure under en efterföljande underhållsperiod.

Dell Technologies mjukvara som identifieras i [Tabellen för Dell Technologies produktgaranti och underhåll](#) och/eller i ditt beställningsformulär som berättigad till ProSupport for Infrastructure under en underhållsperiod.

TJÄNSTENS OMFATTNING	BESKRIVNING	PROSUPPORT – INFORMATION
<b>GLOBAL TEKNISK SUPPORT</b>	Kunden kontaktar Dell Technologies per telefon eller webbgränssnitt 24x7 för att rapportera problem med utrustning eller mjukvara. Telefonkontakter dirigeras till en teknisk supportkontakt på distans för att hjälpa till med problemet. Automatiserad ärendegenerering är tillgänglig när AIOps plattform har konfigurerats via Secure Connect Gateway (SCG).	För problem med allvarlighetsgrad 1 är kunder berättigade till Incident Manager-täckning.
<b>SUPPORT PÅ PLATS</b>	Dell Technologies skickar auktoriserad personal till installationsplatsen för att arbeta med problemet när Dell Technologies har isolerat problemet och bedömt att support på plats är nödvändigt.	<p>Ingår endast för utrustning.</p> <p>Tidsmålet för support på plats baseras på vilket alternativ kunden köper. Kunden kan välja mellan följande alternativ: 1) serviceansvar inom fyra timmar eller 2) serviceansvar nästa arbetsdag, under kontorstid, efter att Dell Technologies har bedömt att support på plats är nödvändigt.</p> <p><u>4 timmar assistans på plats</u></p> <p>En tekniker anländer normalt på plats inom 4 timmar efter att ha utfört felsökning och identifierat problemet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tillgängligt dygnet runt, sju (7) dagar i veckan – inklusive helgdagar.</li> <li>• Tillgängligt för platser definierade för åtgärd inom fyra (4) timmar.</li> <li>• Verksamhetskritiska komponenter till platsen inom 4 timmar, efter Dell Technologies fastställande. Delar som inte är verksamhetskritiska kan skickas över natten.</li> </ul> <p><u>Service på plats nästa arbetsdag</u></p> <p>Efter felsökning och diagnos kommer en tekniker oftast sändas ut för att anlända till platsen nästa arbetsdag.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• För samtal som tas emot av Dell Technologies efter stängningstid på den plats där kunden befinner sig, kan det krävas ytterligare en arbetsdag innan serviceteknikern hinner fram till kunden.</li> <li>• Endast tillgängligt för utvalda produktmodeller.</li> </ul> <p>Assistans på plats gäller inte mjukvara och kan köpas separat.</p>

**PROSUPPORT  
AIOPS-  
PLATTFORMAR**

AIOps är artificiell intelligens (AI) för IT-drift. Det avser strategisk användning av AI, maskininläring (ML) och maskinmotiveringsteknik (MR) som förenklar och effektiviserar processer och optimerar användning av kundens IT-resurser.

Ingår.

ProSupport AIOps-plattformar inkluderar APEX AIOps Infrastructure Observability, TechDirect och MyService 360, som är aktiverade via anslutningsprogram som t.ex. Secure Connect Gateway (SCG) och ger fördelar som inte är begränsade till följande:

- Proaktiv problemdetektering och ärendegenerering
- Förutsägbar detektering av hårdvarufel
- Självbetjäning för ärendegenerering
- Självbetjäning för delutsändning
- Dell Security Advisories
- APEX AIOps Infrastructure Observability
- Cybersäkerhetsbedömning

APEX AIOps Infrastructure Observability-är ett molnbaserat AIOps-program som tillhandahåller enkel och proaktiv övervakning och felsökning av Dells IT-infrastruktur. Tjänsten utnyttjar maskininläring för att proaktivt övervaka och mäta den allmänna hälsostatusen för servrar, lagring, konvergerade, hyperkonvergerade, dataskydd och nätverksenheter genom smart, omfattande och prediktiv analys. Prediktiv analys av kapacitet och prestanda för komponenter, t.ex. SSD-diskar och minnen, möjliggörs genom användning av APEX AIOps Infrastructure Observability. APEX AIOps Infrastructure Observability är tillgängligt utan extra kostnad för produkter med ett giltigt ProSupport-avtal (eller högre). APEX AIOps Infrastructure Observability finns på Dell Technologies Private Cloud, vilket förser varje kund med en oberoende, säker portal, samt säkerställer att kunderna endast kan se sin egen miljö.

MyService360 tillhandahåller 360-graders datavisualiseringar och analyser över hela ditt datacenter, samt en heltäckande tjänstehistorik för Dell Technologies-produkter.

Några viktiga fördelar:

- Proaktiv visning av kritiska incidenter och risker i realtid
- Tydliga, normativa rekommendationer för förenklad åtgärd och planering
- Historiska trender och dataanalys
- Hanterar hälsotillstånd för dataskydd, lagring och integrerade system

TechDirect gör det möjligt för kunden att själv skicka ut delar.

Secure Connect Gateway (SCG) är en övervakningsteknik för företag som levereras som en enhet och ett fristående program. Den övervakar dina enheter och identifierar proaktivt hårdvaruproblem som kan uppstå. Beroende på ditt servicekontrakt automatiseras även skapandet av supportförfrågningar för problem som identifieras på de övervakade enheterna.

Kontakta din Dell Technologies-representant om produkter som omfattas

---

**RESERVDELAR**

Dell Technologies erbjuder reservdelar när Dell Technologies anser detta nödvändigt.

Ingår. Tidsmålet för leverans av reservdelar baseras på vilket alternativ kunden köper. Kunden kan välja mellan följande alternativ: 1) serviceansvar inom fyra timmar eller 2) serviceansvar nästa arbetsdag, under kontorstid, efter att Dell Technologies har bedömt att leverans av reservdel är nödvändigt

Verksamhetskritiska komponenter till platsen inom 4 timmar, efter Dell Technologies fastställande. Delar som inte är verksamhetskritiska kan skickas över natten.

Delar som inte anses vara verksamhetskritiska innefattar, men är inte begränsade till: ramar, mekaniska chassin, tomma hårddiskar, skensatser, kabelhanteringstillbehör. Delar som anses vara verksamhetskritiska är: moderkort, processorer, vissa minnesmodulerna och hårddiskenheter som kan påverka disksystem- och produktionsmiljön.

Lokala tidsgränser för leveranser i landet kan göra det omöjligt att leverera reservdelar samma dag/nästa 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 plats. Om en del som behövs för att reparera produkten som omfattas inte finns tillgänglig på en Dell-anläggning nära kunden och därför måste överföras från en annan anläggning, skickas den så snart som det är praktiskt möjligt och affärsmässigt rimligt. Komponenter för systemet lagras på platser för service inom fyra (4) timmar enligt vad Dell avgör. För att kunna ta emot delar för service inom fyra (4) timmar måste kunden finnas inom det täckningsområde som fastställts av Dell. Mer information om geografiska begränsningar finns i tilläggsvillkoren nedan. Svarstiderna för leverans av delar som anges ovan gäller endast för lagring av delar i enlighet med standardkonfigurationer. Lagring av reservdelar för nya produkter eller icke-standardkonfigurationer kan komma att kräva trettio (30) dagars ledtid.

Installation av alla reservdelar utförs av Dell Technologies som en del av assistans på plats, men kunden kan även välja att utföra installation av enhet som kan bytas av kund. Se [Tabell för Dell Technologies produktgaranti och -underhåll](#) för en lista över delar som betecknas som enhet som kan bytas av kund för specifik utrustning, eller kontakta Dell Technologies för mer information.

Om Dell Technologies installerar en reservdel kommer Dell Technologies att ordna så att den återlämnas till en Dell Technologies-anläggning. Om en kund själv installerar en del som kan bytas av kund är kunden ansvarig för att återlämna den utbytta delen till en anläggning som anges av Dell Technologies. Om en kund behöver hjälp med att byta ut en CRU kan Dell Technologies hjälpa till på distans och/eller med en tekniker på plats för att hjälpa till med utbytet.

Om Dell-teknikern under diagnosen bedömer att en reparation kan utföras med hjälp av en CRU-del, eller om kunden väljer att själv sända en CRU-utsedd del, kommer Dell att skicka CRU-delen direkt till kunden.

Om Dell-teknikern bedömer att hela produkten som omfattas bör bytas ut, förbehåller sig Dell Technologies rätten att skicka en hel ersättningsenhet till kunden. Hela enhetsersättningar kan eventuellt inte leverans samma dag och förlängda svarstider för leverans av en hel enhetsersättning kan förekomma, beroende på var du befinner dig och vilken typ av produkt som ska ersättas.

---

<b>PROAKTIVT BYTE AV SSD-DISK</b>	Om, innan den når sin hållbarhetsnivå, en SSD-disk når tröskelvärdet för hållbarhet (enligt vad Dell avgör) eller senare, är kunden berättigad ett byte av SSD-disk. Hållbarhetsnivå innebär den genomsnittliga livslängden en aktuell SSD. "Hållbarhetsnivåtröskeln" är den punkt i SSD:ns livslängd (detta fastställs av Dell) när enheten blir berättigad till ersättning, t.ex. när den har uppnått 95 % av hållbarhetsnivån. Tröskelvärdena för hållbarhetsnivå varierar.	Ingår för lagringsprodukter och hyperkonvergerade/konvergerade infrastrukturprodukter.  Tidsmålet baseras på tillämplig leverans av reservdelar och de serviceegenskaper för assistans på plats som anges ovan. Kunden måste aktivera och underhålla de aktuella versionerna av mjukvara för IT-support och övervakning på distans, implementerad som en Secure Connect Gateway (SCG), under gällande supportperiod. Aktivering av mjukvara för anslutning är en förutsättning för att kunna utnyttja dessa ytterligare förnyelseservicefunktioner.  Förinstallerade hårddiskar är inte berättigade till proaktivt byte av SSD-diskar av Dell Technologies.
<b>RÄTTIGHETER TILL NYA MJUKVARU-VERSIONER</b>	Dell Technologies erbjuder rättigheter till nya mjukvaruversioner som görs allmänt tillgängliga av Dell Technologies.	Ingår.
<b>INSTALLATION AV NYA MJUKVARU-VERSIONER</b>	Dell Technologies utför installation på distans av nya mjukvaruversioner.	<p><b>Mjukvara för utrustningens driftmiljö (OE)</b></p> <p>Ingår endast i ProSupport inom fyra timmar för lagringsutrustning när den associerade inbäddade driftmiljömjukvaran som installeras täcks av en Dell-garanti eller ett aktuellt Dell-underhållskontrakt. Mjukvara för utrustningens driftmiljö definieras som den mjukvaruprogrammering i användargränssnitt och/eller den mikrokod som krävs för att utrustningen ska kunna administrera, kontrollera och utföra grundläggande funktioner och utan vilken utrustningen inte fungerar.</p> <p>Kunden har rätt till fjärrinstallation av OE-programuppdateringar med en aktiverad och underhållen version av mjukvaran Secure Connect Gateway (SCG).</p> <p>Se <a href="#">tabellen för produktgaranti och underhåll</a> för berättigade produkter.</p> <p><b>Övrig mjukvara (icke-OE)</b></p> <p>Kunden installerar nya versioner av mjukvara om inget annat bedöms nödvändigt av Dell Technologies.</p>
<b>ÖVERVAKNING OCH REPARATION PÅ DISTANS 24X7</b>	<p>Vissa produkter kontaktar automatiskt och på eget bevåg Dell Technologies för att informera och hjälpa Dell Technologies att fastställa vilka problem som finns.</p> <p>Dell Technologies ansluter på distans till Produkter för att utföra ytterligare diagnostik och ge fjärrsupport.</p>	<p>Ingår för produkter som har SCG, eller andra Dell-aktiverade anslutningsverktyg, för fjärrövervakningsverktyg och -teknik som är tillgänglig från Dell Technologies.</p> <p>Mer information om SCG-verktyget ovan finns i avsnittet AIOps-plattformen.</p> <p>När Dell Technologies har meddelats om ett problem gäller samma svarstidsmål för global teknisk support och assistans på plats som beskrivits tidigare.</p>

## \*DEFINITIONER AV ALLVARLIGHETSGRAD

**ALLVARLIGHETSGRAD 1** Kritisk – förlust av förmåga att utföra kritiska verksamhetsfunktioner som kräver omedelbar åtgärd.

**ALLVARLIGHETSGRAD 2** Hög – förmåga att utföra verksamhetsfunktioner, men prestanda/förmåga är försämrad eller är mycket begränsad.

**ALLVARLIGHETSGRAD 3** Medel/låg – minimal eller ingen inverkan på verksamheten.

## Undantag

Följande omfattas inte av denna tjänstebeskrivning:

- Avinstallation, ominstallation eller konfiguration av produkter eller program
- Borttagning av avinstallerad produkt från kundens lokaler
- Felsökning av mjukvara i driftmiljö utöver återställande av produkten till fungerande skick (t.ex. rådgivning, finjustering av prestanda, konfiguration, skrivning eller benchmarking ingår ej)
- Tjänster som krävs på grund av underlåtenhet att underhålla mjukvara och produkt(er) som omfattas på någon specificerad lägsta versionsnivå som anges i [referenskodsdokumentet](#).
- Tjänster som krävs på grund av underlåtenhet av kunden att införliva systemkorrigeringar, reparationer, korrigeringsfiler eller modifieringar som erbjuds av Dell Technologies eller på grund av att kunden inte har vidtagit åtgärder för att undvika problem som tidigare meddelats av Dell Technologies, t.ex. en kommunicerad säkerhetsrådgivning eller kritisk fixuppdatering som en kund inte implementerar
- Tjänster som, enligt Dell Technologies, krävs på grund av felaktig behandling alternativt felaktig användning av produkterna eller utrustningen
- Anpassning av kundens server eller lagringsenhet utöver vad som uttryckligen anges i den här tjänstebeskrivningen
- Återställning eller överföring av data eller program
- Garantiservice eller support för system, mjukvara eller ytterligare komponenter som inte är från Dell Technologies
- Tjänster som, enligt Dell Technologies, krävs på grund av att tredjepartspersonal utan behörighet försöker installera, reparera, underhålla eller ändra hårdvara, fast programvara eller mjukvara
- Installation av nätverksskrivare eller mappning av nätverksresurs
- Konfiguration av server, lagring, nätverk eller router av något slag
- Nätverkstjänster, inklusive anslutning av ett system till ett nätverk (annat än ett Ethernet LAN)
- Aktiviteter som inte uttryckligen beskrivs i den här tjänstebeskrivningen.

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

## SAMARBETSHJÄLP

Om en kund öppnar en tjänstebegäran och Dell Technologies fastställer att problemet har uppstått med en valbar tredjepartsleverantörs produkter som ofta används tillsammans med produkter som täcks av en aktuell garanti eller ett underhållsavtal från Dell Technologies så kommer Dell Technologies att anstränga sig för att erbjuda samarbets hjälp, vilket innebär att Dell Technologies: (i) utgör enskild punkt tills dess att problemen har utretts; (ii) kontaktar tredjepartsleverantören; (iii) erbjuder problemdokumentation och (iv) fortsätter övervaka problemet och erhålla status- och lösningsplaner från leverantören (där detta är rimligt).

För att vara berättigad till samarbets hjälp, måste kunden ha lämpliga gällande supportavtal och behörighet direkt hos tredjepartsleverantören i fråga, samt hos Dell Technologies eller en auktoriserad Dell Technologies-återförsäljare. När problemet har definierats och rapporterats är tredjepartsleverantören ensam ansvarig för att erbjuda all support, teknisk och övrig support, för att lösa kundens problem. **Dell Technologies ANSVARAR INTE FÖR HUR ANDRA LEVERANTÖRERS PRODUKTER ELLER TJÄNSTER FUNGERAR.** En lista över samarbets hjälpspartner hittar du på [Lista över samarbets hjälp](#). Observera att de tredjepartsprodukter som omfattas kan ändras när som helst utan föregående meddelande till kunder.

## DELL TECHNOLOGIES SUPPORT FÖR SYSTEMMJUKVARA

Dell Technologies-mjukvarusupport som ingår i ProSupport for Infrastructure omfattar support för utvalda tredjepartsprodukter, inklusive utvalda slutanvändarprogram, operativsystem, hypervisorer och fast programvara i de fall sådana tredjepartsprodukter 1) är köpta från Dell Technologies, 2) är köpta tillsammans med produkter, 3) är installerade och körs på produkter vid den tidpunkt då supporten begärs, och 4) produkten omfattas av befintliga tjänstevillkor för ProSupport for Infrastructure support och underhåll. Kunden är ensam ansvarig för att korrigera eventuella problem med licenser och inköp av den valbara mjukvara som krävs för att

vara berättigad att ta emot dessa tjänster under täckningsperioden. En lista över valbar mjukvara hittar du i listan [Omfattande mjukvarusupport](#). Observera att de tredjepartsprodukter som omfattas kan ändras när som helst utan föregående meddelande till kunder. Situationer som ger upphov till kundens frågor måste vara reproducerbara i ett enskilt system som kan vara fysiskt eller virtuellt. Kunden är införstådd med och godkänner att lösningar av vissa problem som kan ha gett upphov till kundens tjänstebegäran kanske inte är tillgängliga från utgivaren av den relevanta mjukvarutiteln (inklusive men inte begränsat till fall där utgivaren inte längre tillhandahåller support eller underhåll på den relevanta mjukvarutiteln av någon anledning) eller kan kräva ytterligare support från utgivaren, inklusive installation av ytterligare mjukvara eller andra produktändringar. Kunden accepterar att i situationer där inga lösningar är tillgängliga från utgivaren av relevanta program, kommer också Dell Technologies skyldighet att erbjuda support till kunden att vara till fullo uppfylld.

## Ytterligare villkor som gäller för slutanvändare som köper en eller flera produkter från ett OEM-företag

Ett "OEM-företag" är en återförsäljare som säljer produkter som omfattas i en kapacitet som ursprungstillverkare som köper Dell Technologies-produkter och -tjänster från affärsgruppen OEM Solutions (eller dess efterföljare) för en OEM-produkt. Ett OEM-företag bygger normalt in eller paketerar sådana Dell Technologies-produkter med OEM-kundens egenutvecklade hårdvara, mjukvara eller annan immateriell egendom eller lösning eller uppgiftsspecifik funktion (sådan system eller sådan lösning som en "OEM-lösning") och återförsäljer sådana OEM-lösningar under OEM-företagets eget varumärke. Med avseende på OEM-företag innefattar termen "produkter som omfattas" Dell Technologies-produkter som omfattas som erbjuds utan Dell-varumärke (dvs. omärkta färdiga OEM-system) och "slutanvändare" innebär du eller annan enhet som köper en OEM-lösning för sin egen slutanvändning och inte för återförsäljning, distribution eller underlicensiering till andra. Det är OEM-företagets ansvar att ge slutanvändaren en första felsökning. En lämplig inledande diagnos efter bästa förmåga bör utföras av OEM innan man ringer Dell Technologies. Detta ansvar stannar hos OEM-företaget även om slutanvändaren anlitar Dell Technologies för att begära service, och om en slutanvändare kontaktar Dell Technologies för service utan att kontakta OEM-företaget kommer Dell Technologies be slutanvändaren kontakta OEM-företaget för en inledande felsökning innan Dell Technologies kontaktas.

## Dell Technologies ProSupport for Infrastructure på icke-standarddelar i anpassade serverprodukter

Reparationer och utbyten av icke-standardiserade eller unika delar ("Non-Standard Component Support Services") är en mervärdetjänst som kompletterar kundens PowerEdge-produktgaranti som täcker vanliga Dell Technologies-komponenter i en standardkonfiguration och som kräver utbyte på grund av fel i utförande eller material ("Garantireparationer"). Dell Technologies-varumärkt fast programvara/mjukvara för "Icke-standardkomponenter" är INTE tillgänglig och kunden måste använda de verktyg som erbjuds av tillverkaren för att övervaka och/eller uppdatera komponenten. Kunden kommer också att arbeta direkt med tillverkaren för att lösa eventuella kvalitetsproblem relaterade till mjukvara/fast programvara, verktyg och hårdvara. Dell Technologies kommer att erbjuda icke-standardiserade supporttjänster för att ersätta icke-standardiserade eller unika delar som kunden förutsett och som är garanterade att finnas tillgängliga enligt ovan och när kunden har vidtagit motsvarande åtgärder för att hjälpa Dell vid orderläggning för servicelagret för att underlätta reparationsåtgärder. Under förutsättning att kunden har gjort en korrekt bedömning av behovet av lagerpåfyllning kommer Dell Technologies att byta ut den del som uppvisar en defekt enligt kundens tillämpliga svarstid avseende garantireparationer och installera ersättningsdelen i kundens produkt. Dock bekräftar och samtycker kunden till att Dell Technologies inte är ansvarigt inför kunden för att garantera deltillgänglighet. Delar under samma dag (dvs. 4 timmar) och svar på plats kommer inte med nödvändighet att finnas tillgängligt för ersättningsdelar som är "icke-standard" och Dell Technologies kommer i dessa fall att utföra service nästa arbetsdag. Ersättningsdelar kan vara nya eller renoverade enligt vad lokala lager medger och reparation och utbyte av icke-standardkomponenter kan kräva att Dell Technologies använder en tredjepartstillverkare eller tredjepartsutgivares garanti och/eller underhållstjänster och kunden samtycker till att hjälpa Dell Technologies och erbjuda material som begärs av tredjepartstillverkare eller tredjepartsutgivare för att underlätta användningen av motsvarande tredjepartsgaranti och/eller underhållstjänster.

Under Dell Technologies tekniska test av den resulterande konfigurationen enligt en separat arbetsbeskrivning (Statement Of Work (SOW)), t.ex. tester som utförs efter installation av de icke-standardiserade eller unika delar för en konfiguration som använder mjukvara som kunden begärt – en aktivitet som utförs en gång snarare än kontinuerligt, och supporttjänsterna för icke-standardkomponenter är endast tillgängliga på den specifika konfigurationen som definierats av kunden och testats av Dell Technologies. Dell Technologies kommer att redovisa den exakta hårdvarukonfiguration som testats, inklusive nivåer för fast programvara. När den tekniska testen har slutförts, kommer Dell Technologies att lämna ut resultaten via rapporter där värdena Godkänd/Icke godkänd indikeras. Dell Technologies kommer att använda kommersiellt rimliga ansträngningar för att stödja igenkänning och drift av den icke-standardiserade komponenten på Dell Technologies-produkten, men ändringar av Dell Technologies standardverktyg (inklusive BIOS, IDRAC och anslutningsmjukvara) kommer inte att stödjas. Kunden ansvarar för att arbeta direkt med tillverkaren i syfte att lösa eventuella problem som gäller icke-standardiserade komponenter som uppstår vid teknisk testning (inklusive kvalitetsproblem eller specifikationer/begränsningar avseende mjukvara, fast programvara eller hårdvara). Ytterligare teknisk testning av Dell Technologies efter att kunden har fått en rapport med en indikation på GODKÄND kräver en ny SOW och tillhörande engångsavgifter, inklusive eventuell teknisk test som begärts i samband med reparation eller byte av någon komponent i konfigurationen under garantitiden som gäller för kundens utrustning.

## Kundens allmänna ansvar

**Användartillstånd.** Kunden garanterar att denna har skaffat både kunden och Dell Technologies rättigheter att öppna och använda, både via fjärråtkomst och direkt, mjukvara, hårdvara, system och data som ägs av kunden eller som kunden innehar licens för samt alla hårdvaru- och mjukvarukomponenter som ingår i syfte att tillhandahålla dessa tjänster. Om kunden inte redan har denna behörighet är det kundens ansvar att erhålla detta och betala för det innan kunden ber Dell Technologies utföra denna tjänst.

**Icke-värkning.** I den utsträckning lagen så tillåter kommer kunden inte, utan Dell Technologies föregående skriftliga medgivande, under en period på två år från datumet som anges på beställningsformuläret, direkt eller indirekt för anställning värva någon Dell Technologies-anställd som kunden har kommit i kontakt med i anslutning till Dell Technologies utförande av denna tjänst; dock under förutsättning att allmänna annonser och andra liknande breda former av rekrytering inte utgör någon direkt eller indirekt värkning härunder och kunden har rätt att rekrytera en anställd som har sagts upp eller har avslutat sin anställning hos Dell Technologies innan diskussionerna om anställning påbörjats med kunden.

**Kundsamarbete.** Kunden förstår att utan instruktioner och relevant samarbete kan inte Dell Technologies utföra tjänsten alls, eller om den utförs kan den till sitt innehåll förändras eller försenas. Således ska kunden utan dröjsmål ge Dell Technologies all adekvat hjälp som krävs för att Dell Technologies ska kunna utföra tjänsten. Om kunden inte samarbetar enligt ovanstående ska Dell Technologies inte hållas ansvarig för att tjänsten inte utförs, helt eller delvis, och kunden har inte rätt till återbetalning.

**Ansvar på platsen.** Där tjänsten kräver åtgärd på plats ska kunden (utan kostnad för Dell Technologies) tillhandahålla gratis, säker och tillräcklig tillgång till kundens anläggning och miljö, inklusive tillräckligt arbetsutrymme, el, säkerhetsutrustning (om tillämpligt) och lokal telefonlinje. En bildskärm, en mus (eller ett pekdon) och ett tangentbord måste också tillhandahållas (helt utan kostnad för Dell Technologies) om systemet inte redan har detta.

**Säkerhetskopiering av data.** Kunden säkerhetskopierar alla befintliga data och program på alla system som påverkas innan tjänsten levereras. Kunden ska göra regelbundna säkerhetskopior av data som sparas på alla system som påverkas som en försiktighetsåtgärd för att undvika att data skadas, ändras eller förloras. Dell Technologies ansvarar inte för att återställa eller ominstallera program eller data. Såvida det inte förbjuds enligt gällande lokala lagar tar Dell Technologies inget ansvar för dataförlust för:

1. Några som helst av era konfidentiella, egenproducerade eller personliga uppgifter
2. Förlorade eller skadade data, program eller mjukvara
3. Skadade eller förlorade löstagbara medier
4. Om ett system eller nätverk blir obrukbart; och/eller
5. För något agerande eller någon försummelse, inklusive vårdslöshet, från Dell Technologies eller en tredjepartstjänstleverantör.

**Garantier från tredje part.** Dessa tjänster kan kräva att Dell Technologies får tillgång till hårdvara eller mjukvara som inte har tillverkats eller säljs av Dell Technologies. Garantier från vissa tillverkare kan bli ogiltiga om Dell Technologies eller någon annan än den ursprungliga tillverkaren utför arbete på tillverkarens hårdvara eller mjukvara. Kunden ansvarar för att se till att Dell Technologies möjlighet att utföra tjänsten inte påverkar sådana garantier, eller i de fall den gör det, ska kunden acceptera effekten av detta. Dell Technologies ansvarar inte för garantier från tredje part eller för någon inverkan som tjänsterna kan ha på sådana garantier.

**Upprätthållande av mjukvaru- och serviceversioner.** Kunden måste upprätthålla mjukvara och produkt(er) på Dell Technologies angivna minimala versionsnivåer enligt vad som anges i referensdokumentet.

Kunden måste också försäkra sig om installation av minsta versionen av mjukvara eller fast programvara för reservdelar, korrigeringar, programuppdateringar eller efterföljande versioner enligt vad som instrueras av Dell för att hålla den eller de Produkter som stöds berättigade till denna tjänst. Dell Technologies förbehåller sig rätten att efter eget gottfinnande neka support för mjukvara och produkt(er) som inte uppfyller Dell Technologies angivna lägsta versionsnivåer enligt vad som anges i referensdokumentet.

## Bestämmelser och villkor för tjänster

Den här servicebeskrivningen är ett avtal mellan dig, kunden ("du" eller "kunden") och Dell Technologies. Denna tjänst tillhandahålls enligt kundens avtal med Dell Technologies.

Produkter eller tjänster som erhålls från en Dell Technologies-återförsäljare styrs enbart av avtalet mellan köparen och återförsäljaren. Detta avtal kan innehålla villkor som är desamma som villkoren i detta dokument eller i onlinevillkoren nedan. Återförsäljaren kan ingå avtal med Dell Technologies för att utföra garanti- och underhållstjänster för köparen å återförsäljarens vägnar. Kunder och återförsäljare som utför garanti- och/eller underhållstjänster alternativt professionella tjänster måste ha korrekt utbildning och vara certifierade. Tjänster utförda av kunder, återförsäljare eller tredje parter som saknar utbildning/certifiering kan leda till extra avgifter om support från Dell Technologies krävs till följd av sådana tredje parter utförande av tjänsterna. Kontakta återförsäljaren eller lokal Dell Technologies-säljare för garanti- eller underhållstjänster för produkter som erhållits från en återförsäljare.

Om ett avtal som uttryckligen godkänner tjänsten saknas gäller – beroende på kundens plats – att denna tjänst är underkastad och styrs av antingen Dells affärsvillkor för försäljning eller återförsäljaravtalet som hänvisas till i nedanstående tabell. I tabellen nedan visas den URL där avtalet finns för kundens plats. Parterna bekräftar att de har läst och godkänner dessa onlinevillkor.



- Kundens plats	- Villkor som gäller ditt köp av tjänsterna	
	- Kunder som köper tjänster direkt	- Kunder som köper tjänster via en auktoriserad återförsäljare
- USA	- <a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	- <a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
- Kanada	- <a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (engelska) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (kanadensisk franska)	- <a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (engelska) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (kanadensisk franska)
- Latinamerika och Karibien	Lokal landsspecifik <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> -webbplats eller <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions">Dell.com/servicesdescriptions</a> .*	Tjänstbeskrivningar och andra tjänstdokument från Dell Technologies som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dell Technologies, 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 tjänstdokument från Dell Technologies i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell Technologies ska tolkas som en referens till Dell Technologies som tjänsteleverantör i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dell Technologies 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 överenskommelsen mellan dig och din säljare.
- Asien, Stillahavsområdet, Japan	Lokal landsspecifik <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> -webbplats eller <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions">Dell.com/servicesdescriptions</a> .*	Tjänstebeskrivningar och andra tjänstdokument från Dell Technologies som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dell Technologies, 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 tjänstdokument från Dell Technologies i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell Technologies ska tolkas som en referens till Dell Technologies som tjänsteleverantör i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dell Technologies 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 överenskommelsen mellan dig och din säljare.
- Europa, Mellanöstern och Afrika	- Lokal landsspecifik <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> -webbplats eller <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions">Dell.com/servicesdescriptions</a> .*  Kunder i Frankrike, Tyskland och Storbritannien kan dessutom välja en tillämplig URL nedan:  Frankrike: <a href="https://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a>  Tyskland: <a href="https://www.dell.de/AGB">Dell.de/AGB</a>  - Storbritannien: <a href="https://www.dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a>	Tjänstebeskrivningar och andra tjänstdokument från Dell Technologies som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dell Technologies, 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 tjänstdokument från Dell Technologies i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell Technologies ska tolkas som en referens till Dell Technologies som tjänsteleverantör i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dell Technologies 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 överenskommelsen mellan dig och din säljare.

\* Kunden kan besöka sin lokala [Dell.com](https://www.dell.com)-webbplats genom att gå till [Dell.com](https://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 [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](https://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

Kunden godkänner också att Kunden om hen förnyar, ändrar, utökar eller fortsätter använda denna tjänst längre än den första perioden ska lyda under den då gällande Tjänstbeskrivningen som finns på [Dell.com/servicesdescriptions](https://www.dell.com/servicesdescriptions).

När ni utför en beställning av tjänsten, tar emot tjänsten, använder tjänsten eller tillhörande mjukvara eller när ni klickar på/markerar knappen eller rutan "Jag godkänner" (I Agree) eller liknande på webbplatserna tillhörande Dell.com eller DellEMC.com i samband med ert köp eller när ni använder Dell Technologies-mjukvara eller internet, samtycker ni till att bindas av denna tjänstbeskrivning och de avtal som genom hänvisning omfattas häri. Om ni förbinder er att följa denna tjänstbeskrivning å ett företags eller någon annan juridisk persons vägnar, garanterar ni att ni har behörighet att förplikta denna enhet att följa villkoren i denna tjänstbeskrivning och i sådana fall avser "ni"/"er" eller "kunden" denna juridiska person. Utöver att ta emot denna tjänstbeskrivning kan kunder i vissa länder även behöva signera ett beställningsformulär.

## Tilläggsvillkor

1. **Tjänstvillkor.** Denna tjänstbeskrivning 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, distributioner, hanterade slutpunkter eller slutanvändare för vilka kunden har köpt en eller flera tjänster – enligt kundens beställningsformulär. Såvida inte Dell Technologies och kunden skriftligen kommit överens om något annat får tjänsten som kunden köpt under denna tjänstbeskrivning endast användas av kunden internt och ej säljas vidare eller användas av någon tjänstebyrå.
2. **Viktig ytterligare information**
  - a) **Ändring av planering.** När denna tjänst har bokats måste eventuella förändringar i planering ske minst åtta kalenderdagar före inbokat 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.
  - b) **Betalning av hårdvara som köpts med tjänster.** Om inget annat har överenskommit skriftligt ska betalningen för hårdvaran inte under några omständigheter vara knuten till resultatet av eller utförandet av tjänster som köpts med sådan hårdvara.
  - c) **Begränsningar av tjänstens omfattning.** Dell kan vägra 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 men inte begränsat till kundens underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt denna tjänstbeskrivning.
  - d) **Ändringar av tjänsternas omfattning.** Om inget annat skriftligen har överenskommit med kunden förbehåller sig Dell Technologies rätten att ändra omfattningen av tjänsterna sextio (60) dagar innan kunden skriftligen meddelas om ändringen. Med undantag för ändringar som orsakas av utgivare och tillverkare av tredjepartsprodukter kommer kunden meddelas om alla förändringar i omfattningen av supporttjänsterna på det sätt som anges i det då gällande avtalet mellan Dell Technologies och kunden.
  - e) **Sekretess.** Dell Technologies behandlar all personlig information som samlas in under denna tjänstebeskrivning i enlighet med den tillämpliga jurisdiktionens sekretesspolicy från Dell Technologies, som alla finns tillgängliga på <http://www.dell.com/localprivacy> och som var och en härmed innefattas som referens.
  - f) **Tillvalstjänster.** Tillvalstjänster (inklusive support vid behov, installation, rådgivning, hantering samt professionella support- eller utbildningstjänster) kan finnas att köpa från Dell Technologies och varierar beroende på var kunden befinner sig. Tillvalstjänster kan kräva ett särskilt avtal med Dell Technologies. Om inget sådant avtal finns tillhandahålls tillvalstjänster enligt denna tjänstebeskrivning.
  - g) **Tilldelning och underleverantörsavtal.** Dell Technologies kan lägga ut denna tjänst och/eller tilldela kvalificerade tredjepartstjänstleverantörer denna tjänstbeskrivning, som kommer att utföra tjänsten på uppdrag av Dell Technologies.
  - h) **Uppsägning.** Dell Technologies kan säga upp denna tjänst när som helst under perioden om något av följande skäl föreligger:
    - a. Kunden har inte betalat delar av eller hela priset för den här tjänsten enligt fakturavillkoren.
    - b. Kunden uppför sig hotfullt eller vägrar samarbeta med assisterande analytiker eller tekniker på plats
    - c. Kunden efterföljer inte villkoren som har angetts i denna Beskrivning av tjänsten.
    - d. Kunden begär utbyte av komponenter som väsentligt överskrider den normala felfrekvensen för den berörda komponenten och systemet, och felfrekvensen övervakas kontinuerligt. Se avsnittet om undantag ovan.

Om Dell Technologies säger upp tjänsten i enlighet med detta stycke 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 Technologies skickar meddelandet om uppsägning till kunden, såvida inte den lokala lagen kräver andra uppsägningsvillkor som kanske inte får varieras enligt avtal. Om Dell Technologies säger upp tjänsten i enlighet med den här paragrafen har kunden inte rätt till återbetalning av de avgifter som betalats eller som förfallit till betalning till Dell Technologies.

i) **Geografiska begränsningar och omlokalisering.**

1. Dell Technologies kanske inte kan tillhandahålla fyra timmars supporttjänster på plats och reservdelar för utrustning som ligger utanför Dell Technologies serviceområde. "Dell Technologies serviceområde" är en plats inom (i) 160 kilometer bilvägen från en Dell Technologies-serviceplats som (ii) ligger i samma land som Dell Technologies-serviceplatsen, såvida inte annat har angetts i avtalet med Dell Technologies, för då gäller definitionen i det gällande avtalet. För EMEA-kunder, om inte annat anges i denna tjänstbeskrivning eller i avtalet, är service på plats tillgänglig på ett avstånd upp till 150 kilometer från närmaste Dell Technologies Logistics-plats (PUDO eller plats för hämtning/avlämning). Kontakta din säljare för mer information om tillgänglighet av service på plats i EMEA baserat på Dell Technologies serviceställen före köpet.
2. Den här tjänsten är inte tillgänglig överallt. Om dina produkter inte finns på den geografiska plats som motsvarar platsen i Dell Technologies serviceregister för dina produkter, eller om konfigurationsuppgifterna har ändrats och inte rapporterats till Dell Technologies måste Dell Technologies först kvalificera om din produkt för supportberättigandet du köpte innan gällande svarstider för den produkten kan återinföras. Tjänstealternativ, inklusive tjänstenivåer, öppettider för teknisk support och tidsramar för service på plats varierar beroende på geografisk plats och konfiguration och vissa alternativ kan kanske inte köpas för den plats där kunden befinner sig. Kontakta din lokala säljare för information. Dell Technologies skyldighet att leverera tjänsterna till produkter som flyttats är föremål för olika faktorer, inklusive men inte begränsat till, lokal tillgång till service, extraavgifter, inspektioner och omcertifiering av flyttade produkter för Dell Technologies vid tillfället aktuella konsultationsavgifter för arbetstid och material. I sådana fall där reservdelar skickas direkt till kunden, och om inget annat har avtalats mellan Dell Technologies och kunden, måste kunden kunna ta emot sändningen på den plats där produkten som ska servas finns. Dell Technologies ska inte vara ansvarigt för fördröjningar av support på grund av kundens underlåtande eller vägran att acceptera sändning av delar. Lagringssystem med flera komponenter kräver aktiva supportalternativ för alla hårdvaru- och mjukvarukomponenter i systemet ska omfattas av alla de fördelar som ingår i supportavtalet för hela lösningen. Om inget annat skriftligen har överenskommit med kunden förbehåller sig Dell Technologies rätten att ändra omfattningen av supporttjänsterna sextio (60) dagar innan kunden skriftligen meddelas om ändringen.

- j) **Prioritetsordning.** Om inte annat avtalats i skriftlig överenskommelse mellan parterna, om det finns en konflikt mellan villkoren i något av de dokument som innefattar detta avtal, kommer dokumenten att gälla i följande ordning: (i) denna tjänstbeskrivning; (ii) avtalet, (iii) beställningsformuläret. Rådande villkor kommer att tolkas så strikt som möjligt för att lösa konflikten, samtidigt som så mycket som möjligt av de icke-motstridiga termerna behålls, inklusive bevarandet av icke-motstridiga bestämmelser i samma stycke, avsnitt eller underavsnitt.

## KONTAKTA OSS

Kontakta din lokala representant eller auktoriserade återförsäljare om du vill veta mer.