

Diagnostikservice på plats

Inledning

Dell Technologies¹ tillhandahåller diagnostik på plats ("tjänsten/tjänsterna" eller "supporttjänsterna") enligt denna tjänstbeskrivning ("tjänstbeskrivningen"). Din offert, order eller annan överenskommen form av faktura eller beställningsbekräftelse från Dell Technologies ("beställningsformulär") innehåller namnet på den eller de produkter², tillgängliga tjänster och relaterade alternativ, om tillämpligt. Dessa kompletterande tjänster säljs som tillägg till en befintlig ProSupport Suite eller Post Standard Support-tjänst. För ytterligare hjälp eller för att begära en kopia av styrande avtal som gäller för tjänsterna ("avtalet"), kontakta din Dell Technologies-säljare. För kunder som köper tjänster från Dell enligt ett separat avtal som tillåter försäljning av dessa tjänster omfattar bilagan Bestämmelser och villkor för tjänster från Dell³ även dessa tjänster. Om du vill ha en kopia av avtalet med tillämplig återförsäljare för Dell Technologies ska du kontakta den återförsäljaren.

Tjänstens omfattning

Tjänsten omfattar följande:

- Felsökning på plats av produkten som omfattas, utförd av en servicetekniker hos kunden (platsen anges på kundens faktura eller kundens gällande avtal med Dell som undertecknats separat).
- Hjälp på plats inklusive byte av delar (om det krävs) i enlighet med underliggande begränsade maskinvarugaranti för produkten som omfattas och det servicenivåsupportavtal som köpts separat (efter slutförd felsökning på plats).
- Uppdateringar av fast programvara och drivrutiner (om det krävs) för att säkerställa att produkten som omfattas fungerar (kunden måste tillhandahålla lämplig säkerhetsåtkomst så att tjänsten kan utföras). För programvara som Dell Technologies klassificerar som inte programvara för utrustningens driftmiljö måste kunden skaffa fjärrsupport för felsökning, såvida inte annat anses nödvändigt av Dell Technologies.

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 webbplatsen, chatt eller e-post finns på <https://www.dell.com/support>.

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 <https://www.dell.com/support> för att få en lista över telefonnummer som gäller för din region.

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

² Så som de används i det här dokumentet avser termerna "Dell Technologies-produkter", "produkter", "utrustning" och "programvara" den Dell Technologies-utrustning och -programvara som identifieras i [Tabellen för Dell Technologies-produktgaranti och underhåll](#) eller vissa Latitude-, OptiPlex- och Precision-produkter enligt ditt beställningsformulär för ProSupport Suite eller Post Standard Support-tjänster associerade med sådan produkt samt "tredjepartsprodukter" som 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.

³ För att läsa igenom bilagan Dell Services försäljningsvillkor går du till <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, väljer ditt land och sedan fliken Supporttjänster, som du hittar i den vänstra kolumnen på din landspecifika sida.

I följande diagram finns en lista över tjänstfunktionerna för diagnostik på plats enligt Dell Technologies standardgaranti och/eller underhållsvillkor. Diagnostik på plats är tillgängligt för support och underhåll av Dells och Dell Technologies utrustning som är berättigad till tjänsten under gällande garantitid eller efterföljande underhållsperiod.

TJÄNSTENS OMFATTNING	BESKRIVNING	DIAGNOSTIK PÅ PLATS – INFORMATION OM OMFATTNING
GLOBAL TEKNISK SUPPORT	Kunder kan kontakta Dell Technologies på telefon under lokal kontorstid eller via webbgränssnittet 24x7 för att rapportera problem med utrustning.	Ingår. Efter verifiering av berättigande till tjänsten uppger du på begäran felmeddelanden och när de visas, vilka aktiviteter som utfördes innan felmeddelandet visades samt vilka steg du redan har provat för att försöka lösa problemet.
SUPPORT PÅ PLATS	Dell Technologies skickar behörig personal till installationsplatsen för att felsöka efter att kunden kontaktat Dell Technologies. Efter ankomst hos kunden utför teknikern felsökning. Om ytterligare hjälp med diagnos eller reservdelar krävs för att lösa problemet, kan teknikern kontakta Dell Technologies för hjälp å kundens vägnar.	Ingår endast för utrustning. Tidsmålet för support på plats baseras på vilket alternativ kunden köper. Kunden kan välja mellan följande alternativ: 1) serviceansvar inom fyra timmar samma arbetsdag, eller 2) serviceansvar nästa arbetsdag, under normal kontorstid. Teknikern kontaktar kunden före ankomst till platsen för att bekräfta serviceförfrågan, tid och annan information som krävs för att utföra tjänsten. I händelse av att kundens systemlogginsamling för produkten som omfattas är frånkopplad eller aldrig etablerats kommer kunden att vara ansvarig att tillhandahålla antingen i) ett USB minne med tillräckligt lagringsutrymme för att ladda ner loggfilerna eller ii) en seriell kabel som kan överföra loggfilerna till en annan enhet.
LEVERANS AV RESERVDELAR	Dell Technologies tillhandahåller reservdelar när de anses nödvändiga enligt Dell Technologies under motsvarande ProSupport- eller Post Standard Support-servicekontrakt. Ett gällande kontrakt om service på plats för produkten som omfattas måste finnas för att reservdelar ska kunna skickas till kunden utan extra kostnad.	Utbyte av delar är inte en del av service på plats utan sker enligt produktens/produkternas separat köpta kontrakt om service på plats, exempelvis nästa arbetsdag (NBD) eller fyra (4) timmars svarstid. Om det under den initiala felsökningen på plats fastslås att en reservdel krävs för att utföra tjänsten, beställer teknikern på plats en reservdel och skapar ytterligare ett serviceärende. En tekniker på plats kommer tillbaka till kundens plats för att byta ut den skickade delen, inom svarstiden enligt köpt separat ProSupport- eller Post Standard Support-servicekontrakt för produkten

Felfrekvenser på komponenter övervakas kontinuerligt och Dell förbehåller sig rätten att neka service om Dell rimligen tror att kunden överutnyttjar tjänsten diagnostikservice på plats (exempelvis när kundens begäranden om diagnostikservice på plats väsentligt överstiger standardfelfrekvensen för komponenterna och systemen). Om Dell avgör (enligt Dells godtycke) att kunden missbrukar tjänsten förbehåller sig Dell rätten att säga upp tjänsten enligt uppsägningsvillkoren nedan.

Undantag

För att undvika tveksamheter omfattas inte följande aktiviteter av denna tjänstbeskrivning:

- Avinstallation, ominstallation eller konfiguration av produkt(er), programvara eller program, såvida inget annat anges i den här tjänstbeskrivningen.
- Borttagning av avinstallerad produkt från kundens lokaler.
- Felsökning av programvara för server/lagring/nätverk som inte klassificeras som programvara för utrustningens driftmiljö utöver återställning av produkten till fungerande tillstånd (exempelvis rådgivning, prestandajustering, konfiguration, skript eller benchmarking).
- Felsökning av programvara.
- Anpassning av kundens server eller lagringsenhet utöver vad som uttryckligen anges i den här tjänstbeskrivningen.
- Återställning eller överföring av data eller program.
- Garantiservice eller support för system, programvara eller komponenter som inte är från Dell.
- 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).
- Byte av delar. (Byte av delar görs enligt det kontrakt för service på plats som köpts separat för produkten som omfattas, exempelvis nästa arbetsdag (NBD) eller fyra (4) timmars svarstid.)
- Aktiviteter som inte uttryckligen beskrivs i den här tjänstbeskrivningen.

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

Mer information om din tjänst

Garantitiderna och supportalternativen ("supportinformation") för den här webbplatsen gäller (i) endast mellan Dell Technologies och de organisationer som köper de aktuella produkterna och/eller underhållet med ett avtal direkt med Dell Technologies ("Dell Technologies-kunden") och (ii) endast de produkter eller supportalternativ som Dell Technologies-kunden beställer då supportinformationen är aktuell. Dell Technologies kan när som helst ändra supportinformationen. Förutom då det gäller ändringar orsakade av utgivare och tillverkare av tredjepartsprodukter, kommer Dell Technologies-kunden meddelas om eventuella förändringar i supportinformation på det sätt som anges i det aktuella produktbeställnings- och/eller underhållsrelaterade avtalet mellan Dell Technologies och Dell Technologies-kunden, men alla sådana ändringar skall inte gälla produkter eller supportalternativ som Dell Technologies-kunden har beställt före ett sådant ändringsdatum.

Dell Technologies har ingen skyldighet att erbjuda supporttjänster för utrustning som ligger utanför Dell Technologies serviceområde. "Dell Technologies serviceområde" är en plats inom (i) 160 kilometer bilvägen från en Dell Technologies-serviceplats för lagrings- och dataskyddsmaterial och/eller -komponenter, och 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 lokala säljare för mer information om tillgänglighet av service på plats i EMEA.

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. Tjänstalternativ, inklusive tjänstnivåer, 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 tid och material.



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 supportinformationen på denna webbplats. Återförsäljaren kan ingå avtal med Dell Technologies för att utföra garanti- och underhållstjänster för köparen å säljarens 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 parters utförande av tjänsterna. Kontakta återförsäljaren eller lokal Dell Technologies-säljrepresentant för garanti- eller underhållstjänster för produkter som erhållits från en återförsäljare.

KONTAKTA OSS

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

Copyright © 2008-2020 EMC Corporation. Med ensamrätt. EMC och andra varumärken är varumärken som tillhör EMC Corporation eller tillämpliga dotterbolag till Dell Inc. Övriga varumärken kan tillhöra sina respektive innehavare. Publicerat i USA. H4272.9

Dell EMC Corporation menar att informationen i detta dokument är korrekt vid publiceringsdatumet. Informationen kan komma att ändras. Rev. 28 januari, 2020