

Tjänstbeskrivning

Dell ProSupport Plus for PCs

Inledning

Dell erbjuder ProSupport Plus for PCs ("tjänsten" eller "supporttjänsterna") enligt denna tjänstbeskrivning ("tjänstbeskrivningen"). Din offert, order eller annan överenskommen form av faktura eller beställningsbekräftelse från Dell ("faktura") innehåller namnet på den eller de produkt(er) som omfattas, tillämpliga tjänst(er) och relaterade alternativ, om tillämpligt. För ytterligare hjälp eller för att begära en kopia av styrande avtal som gäller för tjänsterna ("avtalet") kan du kontakta din Dell-säljare. Om du vill ha en kopia av avtalet med tillämplig återförsäljare för Dell ska du kontakta den återförsäljaren.

Tjänstens omfattning

Tjänsten innehåller bland annat följande funktioner som är utformade för att säkerställa att produkten som omfattas är driftklar:

- Prioriterad åtkomst 24x7 (inklusive helgdagar)¹ till Dell kundtjänst och supportorganisation för hjälp med felsökning av produkt som omfattas.
- 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 i enlighet med vad som anges i avtalet (efter behov och i enlighet med köpt supportalternativ) för att åtgärda ett problem med produkt som omfattas.
- Reservdelar, när det anses nödvändigt för att lösa eller förebygga ett problem.
- Service Account Manager (SAM) för kunder med minst 500 produkter som omfattas av ProSupport Plus.
- Accidental Damage.
- Behåll hårddisken.
- ProSupport Plus-berättiganden inkluderar tillgång till TechDirect och SupportAssist som ger fördelar som inte är begränsade till följande:
 - Proaktiv problemdetektering och automatiserad ärendegenerering.
 - Prediktiv detektering av hårdvarufel och automatiserad ärendegenerering.
 - Självbetjäning för ärendegenerering.
 - Självbetjäning för delutsändning.
- Samarbetshjälp.
- Omfattande mjukvarusupport.

SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs är en mjukvara som tillhandahåller proaktiv övervakning av Dell-datorer. Den utnyttjar maskininlärning och AI för att proaktivt övervaka och mäta allmän hälsostatus för Dell-datorer genom intelligenta, omfattande och prediktiva analyser. Med SupportAssist kan behöriga administratörer fjärrhantera, optimera och åtgärda sina Dell-produkter via TechDirect-portalen.

SupportAssist övervakar produkter som omfattas och samlar in information som hjälp vid teknisk support. Om ett problem detekteras kan den insamlade informationen skickas till Dell för att ge dig en förbättrad, personanpassad och effektiv supportupplevelse. SupportAssist är tillgängligt utan extra kostnad för produkter med ett giltigt ProSupport (eller högre) avtal.

SupportAssist for Business PCs måste installeras och konfigureras för överföring av systemdata tillbaka till Dell för att få fördelar som inte är begränsade till följande:

- Proaktiv övervakning av system för problem som påverkar normal drift och prestanda, inklusive insikt i telemetribaserad användning och prestandarapportering.
- Prediktiv problemdetektering före normal drift och prestanda påverkas och – vid behov – automatiskt ärendegenerering och/eller automatiskt byte av delar.
- Automatisk överföring av diagnostik och annan information som ger effektiv fjärrdiagnostik av problem.
- Automatiska uppdateringar av drivrutiner och fast mjukvara.
- Automatisk borttagning av virus.
- Skript som automatiserar uppgifter och åtgärdar problem.

¹ Tillgängligheten varierar beroende på land och begränsas till affärsmässigt rimliga åtgärder. Kunder och Dell-kanalpartner kan få mer information genom att kontakta sin säljare.

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 hela Dells integritetspolicy. På grund av specifika operativsystemkrav kanske SupportAssist inte är tillgängligt på alla Dell-produkter som omfattas. Mer information om Dell SupportAssist, inklusive konfiguration, distribution och användning, samt den senaste förteckningen över Dell-produkter som omfattas finns på Dell SupportAssist-webbplatsen: www.Dell.com/en-us/lp/dt/Supportassist-Business-PC.

Samarbetshjälp

Om kunden öppnar en tjänstbegäran och Dell fastställer att problemet har uppstått i anknytning med en valbar tredjepartsleverantörs produkter som ofta används tillsammans med produkter som omfattas som täcks av en aktuell garanti eller ett underhållsavtal från Dell så kommer Dell att anstränga sig för att tillhandahålla samarbetshjälp, vilket innebär att Dell: (i) utgör enskild kontaktpunkt tills problemen har utretts; (ii) kontaktar tredjepartsleverantören; (iii) tillhandahåller problemdokumentation och (iv) fortsätter övervaka problemet och erhålla status- och lösningsplaner från leverantören (där detta är rimligt).

För att vara berättigad till samarbetshjälp måste kunden ha lämpliga gällande supportavtal och behörighet direkt hos tredjepartsleverantören i fråga, samt hos Dell eller auktoriserad Dell-återförsäljare. När problemet har definierats och rapporterats är tredjepartsleverantören ensam ansvarig för att erbjuda all support, teknisk och annan support, för att lösa kundens problem. DELL ANSVARAR INTE FÖR HUR ANDRA LEVERANTÖRERS PRODUKTER ELLER TJÄNSTER FUNGERAR. Se nuvarande [samarbetshjälppartner](#) och <https://dell.com/support>, som är tillämpligt. Observera att de tredjepartsprodukter som omfattas kan ändras när som helst utan föregående meddelande till kunden.

Omfattande mjukvarusupport

Dell ProSupport Plus innefattar Dell Comprehensive Software Support för vissa Dell OEM-program för slutanvändarprogram, operativsystem och fast mjukvara på produkter som omfattas ("mjukvaruprodukter som omfattas"). Mjukvaruprodukter som omfattas inkluderar förinstallerade klientprogram för slutanvändare, t.ex. programmet Norton AntiVirus™, mjukvarusviten 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 mjukvaruprodukter som omfattas.

Se nuvarande omfattande mjukvarusupportpartner:

<http://i.dell.com/sites/doccontent/sharedcontent/services/en/Documents/ProSupport-Comprehensive-Software-Support-List-Enterprise-and-End-User.pdf>. Observera att de tredjepartsprodukter som omfattas som täcka kan ändras när som helst utan föregående meddelande till kunderna.

Begränsningar i Dells omfattande mjukvarusupport. Dell garanterar inte att en specifik mjukvarurelaterad fråga kommer att lösas eller att mjukvaruprodukten 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 (som en CPU med en workstation och annan kringutrustning). Dell kan komma fram till att ett mjukvaruproblem är så pass komplext eller att kundprodukten som omfattas är av en sådan art att det inte går att effektivt analysera frågan via fjärrsupport. Kunden är införstådd med och godkänner att lösningar av vissa problem som kan ha varit upphov till kundens tjänstbegäran kanske inte är tillgängliga från utgivaren av den relevanta mjukvarutiteln. Kunden accepterar att situationer där inga lösningar är tillgängliga från utgivaren av relevant mjukvara, kommer Dells skyldighet att erbjuda support till kunden att vara till fullo uppfylld.

Service Account Manager

Utsedd SAM för ProSupport Plus är en fjärrresurs som ger ett brett utbud av funktioner och möjligheter för system, miljö och kontohantering, utformad att minska nedtid och förbättra den totala supportupplevelsen från Dell. För att erhålla tjänsterna som ges av en Service Account Manager (SAM) ("SAM-tjänsterna") måste kunderna i) ha köpt minst 500 produkter som omfattas system med aktiva ProSupport Plus-servicekontrakt och vara den registrerade ägaren till motsvarande service taggar ii) ha tjänsten korrekt implementerad av Dell.

Gränsen på 500 system kan uppnås genom en kombination av befintliga berättiganden till tjänsterna som beskrivs i denna tjänstbeskrivning som har minst 90 dagar kvar och ProSupport Plus for Infrastructure-tjänst(er) som har minst 90 dagar kvar. Om kunden, vid tidpunkten för köpet av dessa tjänster, inte når gränsen på minst 500 system kommer Dell att övervaka kundens efterföljande köp av tjänsterna. Om kunden vid ett senare tillfälle når eller överskrider gränsen på 500 system blir kunden berättigad till SAM-tjänsterna och Dell kommer att kontakta kunden för att schemalägga implementeringen av SAM-tjänsterna.

Om Dell försöker kontakta kunden med den kontaktinformation för kunden som finns i Dells försäljnings- och serviceregister vid inköpstillfället av dessa tjänster, eller vid ett sådant senare datum då kunden först når eller överskrider gränsen på 500 system och kunden inte kan eller vägrar svara eller ge nödvändig information till Dell för att implementera SAM-tjänsterna kommer Dell att ha fullgjort sin skyldighet att leverera SAM-tjänsterna under denna tjänstbeskrivning. Om kunden i efterhand önskar implementera tjänsten och erhålla SAM-tjänster efter att Dell proaktivt försökt implementera tjänsten hos kunden måste kunden kontakta Dell och ge den nödvändiga informationen till Dell. Kunder som når systemgränsen på 500 men därefter inte når upp till den förlorar sin rätt till SAM-tjänster 90 dagar efter det datum som kunden inte når upp till gränsen på 500 system.

Det här ingår i tjänsten ProSupport Plus SAM

- Implementeringshjälp som garanterar att kunden har möjlighet att erhålla ProSupport Plus-tjänster.
- Supportplanering som täcker berättigade system och som förutser kundens nuvarande och framtida supportbehov.
- Månadsrapportering och rekommendationer beträffande berättigade system inklusive:
 - Sammanfattning av öppna och stängda tjänstbegäranden per månad.
 - Verifiering av nuvarande installerade programvaruversioner mot målkodsrekommendationer.
 - Avtalsstatus, inklusive start-/slutdatum och annan grundläggande avtalsinformation.
- Samarbete vid behov, för kundens räkning, över alla Dell-tjänster och kommersiella organisationer för att lösa tekniska eller kommersiella problem.
- Eskaleringshantering när problem inte löses med standardprocedurerna. Agera som kontakt angående service för att koordinera alla resurser som är nödvändiga för att lösa serviceproblem eller systematiska problem efter behov.
- Krishantering. Tillhandahålla en enskild kontaktpunkt för kommunikation och samarbete mellan kunden och Dell när kritiska oplanerade avbrott i IT-tjänster som naturkatastrofer eller andra oväntade avbrott inträffar.
- Granskning av tjänsten. Schema, tidsram och ämnen som ska omfattas fastställs mellan kunden och SAM under implementeringen.

Det här ingår inte i tjänsten ProSupport Plus SAM

- SAM-engagemang när kunden inte når minimigränsen på 500 ProSupport Plus-berättigade system, eller på produkter som omfattas men inte är berättigade med ProSupport Plus-kontrakt.
- Teknisk support, felsökning eller diagnostik. (tillhandahålls av ProSupport Plus tekniska support)
- Anbud och försäljning av produkter och tjänster.
- Byte av delar i händelse av defekt produkt som omfattas.
- Installation och konfiguration av mjukvara och hårdvara.
- Alla övriga tjänster som inte finns med i förteckningen i avsnittet SAM-tjänster här.

Ytterligare viktig information om tjänsten ProSupport Plus SAM

- Tillgängligheten för SAM är under normal kontorstid. Normal kontorstid definieras utifrån platsen där SAM finns och varierar med region och land.
- Support utanför normal arbetstid kan ges av andra resurser inom organisationen för Dells globala support och distribution efter Dells godtycke.
- Platsen för SAM tilldelas under implementeringen baserat på vilket tjänstområde kunden föredrar och tillgänglig personal.
- Språk för support baseras på det lokala språket för SAM. Specifika språk kan begränsas av personaltillgänglighet.
- Auktoriserad Dell-återförsäljare kan erhålla SAM-tjänster, inklusive rapportering. Rapportering får inte kategoriseras efter specifika slutanvändarkunder.
- Auktoriserade Dell-återförsäljare måste identifiera produkter som omfattas som säljs vidare, slutföra Dells tag-överföringsprocess för att ändra ägarskap till den nya slutanvändarkunden och förse SAM med kundens nya kontaktuppgifter för att validera berättigande och den registrerade kunden separat.

Accidental Damage

OBS! Dessa villkor för Accidental Damage gäller INTE för kunder i Australien, Österrike, Belgien, Tjeckien, Danmark, Finland, Frankrike, Tyskland, Grekland, Holland, Irland, Italien, Luxemburg, Norge, Polen, Portugal, Sydafrika, Sydkorea, Slovakien, Spanien, Sverige, Schweiz, Nya Zeeland, Bulgarien, Kroatien, Estland, Ryssland, Ungern, Island, Lettland, Turkiet, Litauen, Rumänien, Slovenien och Storbritannien.

Kunder i EMEA kan se sina separata villkor för Accidental Damage Protection som beskriver villkoren som gäller för funktionen Accidental Damage vid kundens köp av ProSupport Plus på: www.Dell.com/ServiceContracts/global.

Kunder i Australien kan komma åt Dells kombinerade handbok om finansiella tjänster och produktförklaring för Accidental Damage Protection Insurance tjänstbeskrivning vilken beskriver villkoren som gäller för funktionen Accidental Damage vid kundens köp av ProSupport Plus på: www.Dell.com/ServiceContracts/global. Kunder från dessa länder kan även erhålla villkoren från deras Dell-säljare.

Under löptiden för detta avtal och med förbehåll för begränsningarna i detta avtal reparerar vi produkten som omfattas efter behov för att korrigera eventuella skador på produkten som omfattas som uppstår under normalt och vanligt bruk av produkten som omfattas och som orsakats av antingen oavsiktlig skada från hantering (inklusive att produkten tappas och vätskespill) eller strömsprång ("Accidental Damage Service").

Endast inbyggda delar eller delar på basenheten av produkten som omfattas, inklusive tillbehör som är nödvändiga för normal drift av basenheten och som levererades vid försäljningstillfället, som inbyggt minne, inbyggda LCD-displayer, interna komponenter/omkopplare, inbyggda knappar, lock och paneler, fjärrkontroller och kablar omfattas av Accidental Damage Service.

När Accidental Damage Service köps för ett stationärt datorsystem omfattas både stationära datorn och bildskärmen som köptes med stationära datorn enligt servicekontraktet. Tjänsten Accidental Damage omfattar inte externt anslutna datorer eller externt ansluten kringutrustning, inklusive men inte begränsat till skrivare, eller andra enheter som kan fungera tillsammans med produkten som omfattas, och tjänsten Accidental Damage omfattar inte komponenter, höljen, väggmonterade tv-apparater eller bildskärmar, kablage eller delar som klassificeras som "tillbehör" eller "förbrukningsmaterial" och som inte är inbyggda i eller på basenheten på produkten som omfattas, som batterier som inte omfattas av garantin, glödlampor, engångspatroner/utbytbara patroner/bläckpatroner, tryck- eller fotopapper, minnesskivor, minneskort, SIM-kort, engångsminnen, anslutningar, väskor, pennor, dockningsstationer, externa modem, externa högtalare, spelenheter, spelskivor, sekundära bildskärmar, extern mus för bärbar dator, externt tangentbord för bärbar dator eller indata-/utdataenheter eller några andra komponenter som inte är interna i produkten som omfattas som du köpte tjänsten för, eller andra delar/komponenter som kräver regelbundet underhåll av användaren.

Om vi reparerar produkten som omfattas förstår och godkänner du att vi kan ersätta originaldelar med nya eller begagnade delar från originaltillverkaren, eller en motsvarande del från en annan tillverkare i den utsträckning som tillåts av gällande lokala lagar (och ditt samtycke till att använda sådana delar kan krävas vid den tidpunkt som du rapporterar ett kvalificerat ärende för Accidental Damage till Dell). Ersättningsdelar kommer att vara funktionsmässigt likvärdiga med originaldelarna. Efter eget godtycke kan vi utse ett närstående företag eller kontrakt med en tredje part för att slutföra reparationerna på produkten som omfattas.

Om Dell fastställer att det är nödvändigt att byta ut produkten som omfattas i stället för att reparera den, erhåller du en motsvarande eller bättre produkt som omfattas än produkten som omfattas som du ursprungligen köpte från oss, vilket fastställs av oss efter eget godtycke.

För alla ärenden som Dell fastställer är berättigade för tjänsten Accidental Damage enligt detta avtal (ett "kvalificerat ärende för Accidental Damage") är tjänstens omfattning begränsad till ett kvalificerat ärende för Accidental Damage per produkt som omfattas per tolv månadsperiod (12) från startdatumet av tjänstvillkoren. Möjligheten att lämna in ett ärende ackumuleras inte och kan inte överföras till en efterföljande tolv månadsperiod under villkoren, endast ett kvalificerat ärende för Accidental Damage kan rapporteras av kunden till Dell i syfte att erhålla tjänsten Accidental Damage. Dock hänförs varje kvalificerad incident för Accidental Damage till tolv månadsperioden då den rapporterades, även om en sådan incident löstes under en efterföljande period. När gränsen för kvalificerade incidenter för Accidental Damage nås kan kunden be om reparation av produkten som omfattas mot en extra kostnad.

Detta är inte ett avtal för försäkring. Läs detta avtal noggrant och observera att Dell förbehåller sig rätten att när som helst ändra villkoren i detta avtal. Dell förbehåller sig också rätten att fastställa om och när sådana ändringar gäller för både befintliga och framtida kunder.

Tjänstnivå. När du begär service måste du låta Dell utvärdera produkten som omfattas för att fastställa om produkten som omfattas är berättigad till service. Ombudet hos Dells tekniska support kommer att informera dig om de alternativ som du har för att skicka produkten som omfattas till Dell för utvärdering och reparation. Så länge som du följer våra anvisningar, som anges i avsnittet "Kundsamarbete" nedan, kommer Dell att betala alla fraktkostnader för retur av produkten som omfattas till Dells serviceverkstad. I vissa fall kan Dell göra andra utvärderings- och reparationsmetoder tillgängliga för dig som del av tjänsten. Accidental Damage Service omfattar inte mjukvara. Uteslutningen av programvara inkluderar men är inte begränsad till: i) defekt eller skada (inklusive men utan begränsning virusvårdad skada) på mjukvara som är förinstallerad på, eller köpts med eller på annat sätt lästs in på produkten som omfattas och ii) någon mjukvara som läses in via Custom Factory Integration. Dessutom omfattar inte tjänsten några andra produkter som lagts till via Custom Factory Integration. Vi kommer att vidta rimliga ansträngningar att, men detta avtal är inte någon garanti för att vi kommer att, reparera eller byta ut icke-mjukvaruprodukter från Custom Factory Integration som annars är uteslutna komponenter.

Begränsningar för tjänsten Accidental Damage. Detta avtal omfattar inte och vi är inte skyldiga att reparera eller byta ut:

- Eventuella skador eller defekter på produkten som omfattas som är kosmetiska. Enligt detta avtal är vi inte skyldiga att reparera normalt slitage på produkten som omfattas eller andra ytliga skador, som repor och bucklor som inte väsentligt försämrar din användning av produkten som omfattas.
- Produkter som omfattas som någon annan än Dell eller någon av oss utsedd person har försökt att reparera. Vi ger inte service för några defekter på produkt som omfattas som är resultatet av reparationer på produkten som omfattas som du eller någon annan person som inte har auktoriserats av Dell att reparera produkten som omfattas utfört eller försökt utföra.
- Produkter som omfattas som skadas i samband med eller som resultat av felaktig eller otillräcklig kundinstallation. "Kundinstallation" ska omfatta något av följande utfört av kunden eller tredje part på uppdrag av kunden: (i) uppackning och flyttning av produkt som omfattas (ii) installation eller montering av produkt som omfattas till en vägg eller annan struktur (eller borttagning därifrån efter installation) och (iii) anbringandet av konsoler eller annan vikt bärande anordning konstruerad för montering på vägg eller annan struktur (eller borttagning av densamma). Kundinstallation inkluderar inte installationstjänster köpta från Dell.
- Produkter som omfattas som förlorats eller stulits. Innan du får reparation eller ersättning av en produkt som omfattas måste du returnera den skadade produkten som omfattas till oss i sin helhet.
- Produkter som omfattas som skadats av brand från en extern källa eller som skadats avsiktligt eller skadats av felaktig användning, missbruk, underlåtenhet att följa anvisningarna som medföljde produkten som omfattas eller användning av produkten som omfattas i felaktig miljö. Om vi finner bevis för avsiktlig skada, felaktig användning, missbruk, underlåtenhet att följa anvisningarna som medföljde produkten som omfattas eller användning av produkten som omfattas i en felaktig miljö är vi inte skyldiga att reparera eller byta ut produkten som omfattas.
- Förutom vad som uttryckligen anges här, alla andra skador som inte uppstår från defekter i material och utförande eller normal och vanlig användning av produkten som omfattas.

Ytterligare begränsningar av tjänsten Accidental Damage som köpts efter köpet av produkten som omfattas. Där det är tillåtet enligt lag kan denna tjänst också vara tillgänglig för köp efter det datum som kunden köpte produkten som omfattas. I dessa fall gäller följande villkor och begränsningar:

- Begäran av service för produkten som omfattas kan inte göras förrän 30 dagar efter inköpsdatumet för tjänsten, som anges på kundens faktura, informationssida eller annan orderbekräftelse, dock gäller inte vänteperioden på 30 dagar för kunder som förlänger sin tjänstperiod innan den föregående tjänstperioden löper ut.
- Kunden ansvarar för att se till att produkten som omfattas är i normalt drifttillstånd när tjänsten (inklusive Accidental Damage Service) köps. Under inga omständigheter ansvarar Dell för eventuella skador och defekter som fanns före kundens köp av tjänsten.
- Dell förbehåller sig rätten att inspektera produkten som omfattas för att bekräfta att den är i drifttillstånd. Dell kan, mot extra avgift, erbjuda kunden reparationsalternativ för att återställa den underliggande produkten till normalt drifttillstånd.
- Om Dell, vid inspektion, fastställer efter eget gottfinnande att skadan eller defekten på produkten som omfattas fanns innan tjänsten köptes kommer begäran om service att nekas.

Behåll hårddisken

Tjänsten Behåll hårddisken (KYHD – Keep Your Hard Drive) gör det möjligt för kunder att behålla innehavet av sina defekta hårddiskar (standardhårddiskar, halvledarenheter (SSD) och seriella ATA-hårddiskar (SATA)) när de tar emot utbyteshårddiskar vid en kvalificerad reparation. En "kvalificerad KYHD-reparation" är en reparation och/eller ett utbyte som uppstår till följd av defekter i utförande som inträffar inom hårdvaruserviceperioden som gäller för kundens produkter som omfattas. Alla kvalificerade reparationer tillhandahålls enligt villkoren i kundens begränsade hårdvaruservice eller serviceavtal.

Produkter som omfattas: KYHD-tjänsten är tillgänglig för OptiPlex™-, Precision™-, Latitude™-, Vostro™-, XPS™-, Alienware™- och Inspiron™-system i en standardkonfiguration. KYHD-tjänsten löper samtidigt med den begränsade hårdvaruservicen och är tillgänglig på system som innehåller fältutbytbara hårddiskar. Dell ersätter bara en felaktig hårddisk som köpts från Dell och installerats i ett Dell-system, med undantag av produkter som köpts via Dells grupp för mjukvara och kringutrustning, antingen vid inköpstillfället av systemet eller som ett kundpaket som fortfarande omfattas av garanti. KYHD-tjänsten är inte tillgänglig för kunden förrän en produkt som omfattas anses vara berättigad till ett kvalificerat KYHD-utbyte av Dell. KYHD-tjänsten är inte tillgänglig för modeller som har fastlödd hårddisk. Kontakta din säljare om du vill ha mer information.

Supportprocedurer för Behåll hårddisken

Få support: Kunderna ska ringa Dells tekniska support enligt avsnittet "Så här kontaktar du Dell" när de upplever ett problem eller misstänker hårddiskfel. Kunderna får support enligt deras tillämpade servicenivå enligt detta avtal. Om teknikerna fastställer att hårddisken kräver ett kvalificerat KYHD-utbyte kommer Dell att leverera utbyteshårddisken till kunden enligt kundens rättigheter på sin servicenivå enligt detta avtal. KYHD-tjänsten ger kunden rätt att behålla den felaktiga enheten.

Om kunden har köpt KYHD-tjänsten och inkluderar/skickar hårddisken separat från produkten som omfattas av tjänsten till Dell som en del av ett kvalificerat KYHD-utbyte, samtycker kunden till att återsändning av hårddisken som omfattas av tjänsten (en "returnerad berättigad enhet") utgör ett uppgivande av rätten att ta emot tjänsten från Dell. När Dell tar emot en returnerad berättigad enhet har Dell inte några ytterligare skyldigheter gentemot kunden med avseende på sådan returnerad berättigad enhet. Dell är inte under några omständigheter skyldig att returnera en returnerad berättigad enhet till kunden, inte heller måste Dell ta bort data eller utföra några andra åtgärder med avseende på kundens returnerade berättigade enhet eller data på den returnerade berättigade enheten. I händelse av att Dell tar emot en returnerad berättigad enhet kan Dell hantera den returnerade berättigade enheten enligt Dells standardpolicyer som en hårddisk returnerad till Dell enligt villkoren i kundens underliggande garanti och servicekontrakt som gäller för kundens produkt som omfattas.

Felfrekvenser på hårddiskar övervakas kontinuerligt och Dell förbehåller sig rätten att vägra service om Dell rimligen tror att kunden överutnyttjar tjänsten Behåll hårddisken (som när kundens begäran om utbyte av defekta hårddiskar väsentligt överstiger standardfelfrekvensen för enheten och systemet). Om Dell avgör (enligt Dells godtycke) att kunden missbrukar tjänsten förbehåller sig Dell rätten att säga upp tjänsten enligt uppsägningsvillkoren nedan.

KYHD-tjänsten innefattar inte följande:

- Reparation eller utbyte. Reparationer och utbyten tillhandahålls i enlighet med kundens begränsade hårdvaruservice eller serviceavtal.
- Destruktion eller radering av data.
- Återvinning eller avyttring av tillgångar.
- Behållande av hårddiskar som är föremål för återkallande av produkt som omfattas på grund av hälso- och säkerhetsrisker. Icke standardhårddiskar som begärts som en del av Dells tjänst för anpassad fabriksintegrering.
- Support för felaktiga/behållna hårddiskar. (Supporten fortsätter enbart på utbyteshårddisken enligt gällande begränsade hårdvaruservice eller serviceavtal.)
- Alla aktiviteter som inte uttryckligen anges i den här tjänstbeskrivningen.

Kundens ansvar för tjänsten Behåll hårddisken

- **Rapportering av hårddiskfel.** Rapportera varje förekomst av hårddiskfel till Dells garantisupport för hårdvara enligt kundens gällande serviceavtal.
- **Lämna information om komponenter.** På begäran tillhandahålla Dell PPD-Informationen (Piece Part Identification Information) eller annan information som kan bevisa att ett hårddiskfel som omfattas av avtalet har uppstått.

Så här kontaktar du Dell för tjänsten

Steg ett: Kontakta Dell för hjälp

- Kontaktinformation finns på www.dell.com/support.
- Kontakta Dell från en plats där du har fysisk tillgång till produkten som omfattas.
- Uppge service tag-nummer, modellnummer, aktuell version av operativsystemet och annan information som Dell begär. Dell kommer att verifiera kundens produkt som omfattas, verifiera gällande tjänst- och åtgärdsnivåer samt bekräfta att giltighetstiden för tjänsterna inte har gått ut.

Steg två: Assistera vid felsökningen på distans

- När så efterfrågas ska du uppge 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. Du kan bli ombedd att gå in i produkten som omfattas där det är säkert.
- Om, efter avslutad diagnostik eller felsökning, Dell fastställer att det är nödvändigt att byta ut en del, returnera produkten som omfattas för service eller skicka en servicetekniker till kundens plats, ger vi ytterligare instruktioner.

Supportprogram med Self-Dispatch

För kunder som är registrerade för TechDirect-program kan kvalificerade incidenter hanteras av certifierade kundtekniker genom att en tjänstbegäran skickas in till webbplatsen för egen utsändning eller telefonkän för din region enligt villkoren för TechDirect.

Alternativ för service på plats

Alternativ för åtgärder på plats varierar beroende på typ av tjänst. Eftersom du har köpt ProSupport Plus anger fakturan tillämplig tjänstnivå för service på plats som visas i tabellen nedan. Förutsatt att alla tillämpliga villkor som anges i denna tjänstbeskrivning har uppfyllts och efter att fjärrfelsökning, diagnos och fastställande av problem har slutförts av en Dell-analytiker som fastställer om den kvalificerade incidenten kräver utsändning av tekniker och/eller delar till platsen eller om problemet kan lösas på distans, skickar Dell ut en servicetekniker till kundplatsen för att åtgärda den kvalificerade incidenten.

Typ av åtgärd på plats	Svarstid för service på plats ²	Begränsningar/särskilda villkor
Inom fyra (4) timmar Åtgärd på plats	Efter felsökning och fjärrdiagnostik anländer en tekniker vanligtvis på plats inom fyra (4) timmar.	<ul style="list-style-type: none"> • Tillgängligt dygnet runt, sju (7) dagar i veckan – inklusive helgdagar. • Tillgängligt för platser definierade för åtgärd inom fyra (4) timmar. • Tillgängligt för vissa modeller av produkter som omfattas. • Verksamhetskritiska komponenter till platsen inom fyra (4) timmar, efter Dells fastställande, för produkter som omfattas. Delar som inte är verksamhetskritiska kan skickas över natten.
Samma arbetsdag (SBD) Åtgärd på plats	Efter felsökning och diagnos kommer en tekniker oftast sändas ut för att anlända till platsen samma arbetsdag.	<ul style="list-style-type: none"> • Tillgängligt dygnet runt, sju (7) dagar i veckan – inklusive helgdagar. • Tillgängligt för platser definierade för åtgärd inom åtta (8) timmar. • Tillgängligt för vissa modeller av produkter som omfattas. • Verksamhetskritiska komponenter till platsen inom åtta (8) timmar, efter Dells fastställande, för produkter som omfattas. Delar som inte är verksamhetskritiska kan skickas över natten.
Nästa arbetsdag (NBD) Åtgärd på plats	Efter felsökning och diagnos kommer 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 17:00² lokal tid hos kunden (måndag-fredag) och/eller utsändningar gjorda av Dell efter den tidpunkten, kan det ta ytterligare en arbetsdag innan serviceteknikern anländer till kundens plats. • Endast tillgängligt för vissa modeller av produkter som omfattas.

² Alla svarstider gäller inte för alla länder och på alla platser. Kontakta din säljare för mer information.

Utänför USA:s fastland ("OCONUS"-kunder) Kunder	Efter felsökning och fjärrdiagnostik kan delar sändas ut. Ankomsttid till platsen 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. Statliga myndigheter i USA: Se serviceplatserna för OCONUS i kundens gällande, separat tecknade servicekontrakt med Dell.
--	--	--

Tjänster som inte ingår

- Hjälp med utförande eller administration.
- Aktiviteter som inte uttryckligen beskrivs eller definieras i den här tjänstbeskrivningen, inklusive men inte begränsat till installation, avinstallation, omlokalisering, utbildning och fjärradministration.
- Förbrukningsartiklar, ersättningsmedier, driftutrustning, tillbehör eller delar som batterier, ramar och höljen och support av dessa.
- Batterier i enheter som är äldre än 12 månader och som inte omfattas av Dells extra batteriservice eller batterier som köpts med tre (3) års garanti Tillverkning för defekta enheter som är äldre än 36 månader och som inte omfattas av Dells extra batteriservice.
- Direkt support av tredjepartsprodukter eller gemensam hjälp med versioner som för tillfället inte stöds av tillverkaren, leverantören eller partnern.
- Support för utrustning som skadats på grund av naturkatastrofer (till exempel, men inte begränsat till, blixtnedslag, översvämningar, virvelstormar, jordbävningar och orkaner), felaktig användning, olyckshändelser, misskötsel av produkten och komponenter som omfattas (till exempel, men inte begränsat till, användning av felaktig spänning eller felaktig säkring, användning av inkompatibla enheter eller tillbehör, felaktig eller otillräcklig ventilation eller underlåtenhet att följa bruksanvisningarna), ändringar, olämplig fysisk miljö eller driftmiljö, otillräckligt underhåll av kunden (eller kundens agent), flytt av produkten som omfattas på ett sätt som inte stämmer för dess design, borttagning eller ändring av identifieringsetiketter för utrustning eller delar eller fel som har orsakats av en produkt som Dell inte ansvarar för.
- Ingen borttagning av spionprogram eller virus utöver SupportAssist-funktionerna som uttryckligen beskrivs i denna tjänstbeskrivning.
- Säkerhetskopiering av data.
- Avancerad installation, inställning, optimering eller konfiguration av andra program än de som nämns i denna tjänstbeskrivning genom åtkomst via nätverk, trådlöst nätverk eller fjärråtkomst.
- Skript, programmering, databasutformning/-implementering, webbutveckling eller omkompilering av kärnor.
- Reparationer av skador eller felaktigheter i produkter som omfattas som är helt kosmetiska och inte väsentligt påverkar enhetens funktion.
- Reparationer som behövs på grund av problem med mjukvara, eller till följd av ändring, justering eller reparation av någon annan än Dell, Dells auktoriserade återförsäljare eller tjänstleverantör eller av kunder som använder CSR-delar (som kunden själv kan byta).

Kundens allmänna ansvar för att produkter som omfattas och som inköpts under ett ramverkssäljavtal från Dell

Användartillstånd. Kunden garanterar att denne har skaffat både kunden och Dell tillstånd 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 detta tillstånd är det kundens ansvar att erhålla detta och betala för det innan kunden ber Dell utföra dessa tjänster.

Icke-värkning. Där lagstiftningen så tillåter kommer kunden inte, utan Dells föregående skriftliga medgivande, under en period på två år från datumet som anges på fakturan, direkt eller indirekt för anställning värva någon Dell-anställd som du har kommit i kontakt med i anslutning med Dells utförande av denna tjänst; dock under förutsättningen att allmänna annonser och andra liknande breda former av värkning inte utgör någon direkt eller indirekt värkning härunder och du har rätt att värva för anställning någon anställd som har sagts upp eller har avslutat sin anställning hos Dell innan diskussionerna om anställning påbörjats med dig.

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

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

Säkerhetskopiering av data. Kunden säkerhetskopierar alla befintliga data, mjukvara och program på alla datorer som påverkas innan och medan 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. Att en dator eller ett nätverk inte kan användas.
5. För något agerande eller någon försummelse, inklusive vårdslöshet, från Dell Technologies eller en tredje parts tjänstleverantör.

Garantier från tredje part. Dessa tjänster kan kräva att Dell får tillgång till hårdvara eller mjukvara som inte har tillverkats eller sålts av Dell. Garantier från vissa tillverkare kan bli ogiltiga om Dell eller någon annan än den ursprungliga tillverkaren utför arbete på tillverkarens hårdvara eller mjukvara. 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.

Bestämmelser och villkor för tjänster

Denna tjänstbeskrivning gäller för dig, kunden ("du" eller "kunden"), och den juridiska person som anges på fakturan du fick vid köpet av denna tjänst ("Dells juridiska person"). Denna tjänst tillhandahålls enligt avtalet mellan kunden och Dells juridiska person som uttryckligen tillåter försäljning av denna tjänst.

Produkter eller tjänster som erhålls från en Dell-återförsäljare styrs enbart av avtalet mellan köparen och återförsäljaren. Detta avtal kan innehålla villkor som är desamma som villkoren här eller i onlinevillkoren nedan. Återförsäljaren kan besluta med Dell att utföra garanti- och underhållstjänster för köparen på 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 krävs till följd av sådana tredje parters utförande av tjänsterna. Kontakta återförsäljaren eller lokal Dell-säljare för mer information om Dells 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 försäljningsvillkor eller återförsäljaravtalet som hänvisas till i nedanstående tabell. Parterna bekräftar att de har läst och godkänner dessa onlinevillkor.

Villkor som gäller köp av tjänster

	Tjänster som köps direkt	Tjänster som köps via en auktoriserad återförsäljare
USA	Dell.com/cts	Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som ni kan komma att få av säljaren är inget avtal mellan er och Dells juridiska person. De fungerar bara som beskrivning av innehållet i tjänsten som ni köper av säljaren, era åtaganden som mottagare av tjänsten samt tjänstens begränsningar. Därför ska alla hänvisningar till "kunden" i denna tjänstbeskrivning och i andra tjänstdokument från Dells juridiska person i kontext tolkas som en hänvisning till dig, medan alla hänvisningar till Dells juridiska person enbart ska tolkas som hänvisningar till Dells juridiska person i form av tjänstleverantör som levererar tjänsten i säljarens ställe. Ni har inte en direkt avtalsrelation med Dells juridiska person när det gäller tjänsten som beskrivs i detta dokument. 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 överenskommelse mellan dig och säljaren.
Kanada	Dell.ca/terms (engelska) Dell.ca/conditions (fransk-kanadensiska)	
Latinamerika och Karibien	Lokal landsspecifik Dell.com -webbplats eller Dell.com/service-descriptions .*	
Asien, Stillahavsområdet, Japan	Lokal landsspecifik Dell.com -webbplats eller Dell.com/service-descriptions .*	
Europa, Mellanöstern och Afrika	Lokal landsspecifik Dell.com -webbplats eller Dell.com/service-descriptions .* Frankrike: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Tyskland: Dell.de/AGB Storbritannien: Dell.co.uk/terms	

*Kunder kan komma åt sin lokala [dell.com](https://www.dell.com) webbplats automatiskt genom att använda en enhet i sitt område eller genom att välja sitt land i verktyget för val av land på [dell.com](https://www.dell.com).

Kunden godkänner också att om denna tjänst förnyas, ändras, utökas eller fortsätter användas utöver den första perioden lyder den under den då gällande tjänstbeskrivningen tillgänglig för granskning på www.Dell.com/service-descriptions/global.

När du utför en beställning av tjänsten, tar emot tjänsten, använder tjänsten eller tillhörande mjukvara, 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 mjukvara, samtycker du till att bindas av denna tjänstbeskrivning och de avtal som genom hänvisning omfattas. 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 skriva under ett beställningsformulär.

Tilläggsvillkor

Betalning av hårdvara som köpts med tjänster. Om inget annat har överenskommits skriftligt ska betalningen för hårdvaran inte under några omständigheter vara knuten till resultatet av eller utförandet av tjänster som köpts med sådan hårdvara.

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 kundens underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt denna tjänstbeskrivning.

Sekretess. Dell behandlar all personlig information som samlas in under denna tjänstbeskrivning i enlighet med den tillämpliga jurisdiktionens sekretesspolicy från Dell, som alla finns tillgängliga på www.Dell.com/localprivacy och som var och en härmed innefattas som referens.

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 tjänstbeskrivning.

Tilldelning och underleverantörsavtal. Dell kan lägga ut denna tjänst och/eller tilldela denna tjänstbeskrivning till kvalificerade tredjepartsleverantörer, som kommer att utföra tjänsten på uppdrag av Dell.

Uppsägning. Dell kan säga upp denna tjänst när som helst under perioden om något av följande skäl föreligger:

1. Kunden har inte betalat hela priset för den här tjänsten enligt fakturavillkoren.
2. Kunden uppträder hotfullt mot eller vägrar samarbeta med assisterande analytiker eller tekniker på plats.
3. Kunden misslyckas med att efterfölja villkoren som angetts i denna tjänstbeskrivning.
4. Dell förbehåller sig rätten att vägra kundens begäran om utbyte av defekta komponenter om dessa begäranden väsentligt överstiger standardfelfrekvensen för komponenten och det berörda systemet. Dessa felfrekvenser övervakas kontinuerligt.

Om Dell 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 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 detta i enlighet med det här stycket har kunden inte rätt till återbetalning av de avgifter som betalats eller som förfallit till betalning till Dell.

Geografiska begränsningar och omlokalisering.

Dell har ingen skyldighet att erbjuda supporttjänster för produkter som omfattas som ligger utanför Dells serviceområde. "Dells serviceområde" är en plats inom (i) 160 kilometer bilvägen från en Dell serviceplats som (ii) ligger i samma land som Dells serviceplats, såvida inte annat har angetts i avtalet med Dell, 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 Logistics-plats (PUDO eller plats för hämtning/avlämning). Kontakta din säljare för mer information om tillgänglighet för service på plats i EMEA baserat på Dell serviceplatser före köpet.

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. 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. 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 Dell då aktuella konsultationsavgifter för arbetstid och material. I sådana fall där reservdelar skickas direkt till kunden, och om inget annat har avtalats mellan Dell och kunden, måste kunden kunna ta emot sändningen på den plats där produkten som omfattas och ska servas finns. Dell ska inte vara ansvarigt för fördröjningar av support på grund av kundens underlåtenhet eller vägran att acceptera sändning av delar.

Prioritetsordning. Om inte annat avtalats i ett avtal 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. Rådande villkor kommer att tolkas så strikt som möjligt för att lösa konflikten, samtidigt som man behåller så mycket av de icke-motstridiga termerna som möjligt, inklusive bevarandet av icke-motstridiga bestämmelser i samma stycke, avsnitt eller underavsnitt.

Allmänna villkor för alla garantirelaterade produkter och som inköpts under ett ramverkssäljvtal från Dell

Tjänstvillkor. Denna tjänstbeskrivning börjar det datum som anges på fakturan och fortsätter under den period ("period") som anges på fakturan. I förekommande fall anges antal system, licenser, installationer, distributioner, hanterade slutpunkter eller slutanvändare för vilka kunden har köpt en eller flera tjänster – enligt kundens faktura. Såvida inte Dell och kunden skriftligen kommit överens om något annat får tjänsten som kunden köpt under denna tjänstbeskrivning endast användas av kunden internt, och får ej säljas vidare eller användas av någon tjänstbyrå.

Produkter som omfattas. Tjänsten är tillgänglig på produkter som omfattas vilka innefattar vissa Dell OptiPlex™-, Latitude™-, Inspiron™-, Precision™-, Vostro™-, XPS™-, Alienware™ och Chromebook™-system som köpts i en standardkonfiguration ("produkten som omfattas"). Nya produkter som omfattas läggs till regelbundet, kontakta din säljare om du vill ha den senaste listan över vilka tjänster som finns tillgängliga för dina produkter som omfattas från Dell och andra tillverkare. Alla produkter som omfattas är märkta med ett serienummer ("service tag"). Ett separat servicekontrakt måste tecknas av kunden för varje produkt som omfattas. Ha service tag på produkten som omfattas tillhanda när du kontaktar Dell för denna tjänst.

Omfattning av hårdvaruservice. Supportrelaterade tjänster kan innefatta alternativ för teknisk support (per telefon, internet osv.) och reservdelar och servicearbete som krävs för att reparera eller byta ut enheter med defekter, i material eller utförande, som omfattas av och uppträder under den begränsade garantitiden för den eller de av kundens produkter som omfattas (en "kvalificerad incident"). Gå till www.Dell.com/warranty eller din regionala Dell-webbplats för garantiinformation eller kontakta Dells tekniska support för mer information.

Dells internationella serviceprogram. Detta program erbjuder service och support vid resor för vissa Dell-produkter som omfattas utanför ditt hemland och under en tidsperiod om mindre än sex (6) månader. Ytterligare villkor gäller. Kontakta Dell teknisk support om du vill ha mer information.

Utbyte av en hel enhet, om produkten inte skickas tillbaka, ägande av servicedelar. 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 måste kunden 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. Alla Dell-reservdelar som avlägsnas från produkten som omfattas och/eller hela enheter som återlämnas till Dell blir Dells egendom. Kunder måste betala Dell det då gällande detaljhandelspriset för alla servicedelar eller hela enheter som tagits bort från produkter som omfattas och som behålls av kunden (förutom hårddiskar från produkter som omfattas som täcks av tjänsten "Behåll hårddisken") om kunden har fått utbytesdelar från Dell. Om kunden 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 skickas tillbaka 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 tjänstbeskrivningen efter avisering. Dell använder nya och reparerade delar från olika tillverkare vid garantireparationer. Detta godkänns uttryckligen av kunden.

Villkor för förhandsersättning av felaktig produkt för alla servicenivåer. Dell kan erbjuda att tillhandahålla dig en utbytesenhet eller -produkt ("utbytesartikel") som avancerat utbyte, oavsett vilken servicenivå som ursprungligen köptes av dig. Innan Dell tillhandahåller ett avancerat utbyte kan Dell kräva ett giltigt betalkortsnummer och kreditauktorisering eller betalning för utbytesartikeln av dig innan utbytesartikeln ifråga skickas ut. Om du inte vill tillhandahålla kreditauktorisering eller betalning i enlighet med detta stycke, kommer du inte att få något avancerat utbyte. Vi kommer inte att debitera ditt kreditkort för utbytesartikeln, eller så returnerar vi din betalning för en sådan utbytesartikel så länge som: i) du returnerar originaldelen eller -produkten till oss inom tio (10) dagar efter mottagandet av utbytesartikeln och ii) vi bekräftar att ditt produktfel omfattas av garanti tillämplig för kundens produkt(er) som omfattas eller ett giltigt supportavtal. Gå till www.Dell.com/warranty eller din regionala Dell-webbplats för garantiinformation eller kontakta Dells tekniska support för mer information. Om vi inte får originaldelen eller -produkten inom tio (10) dagar kommer vi att debitera ditt betalkort det då gällande standardpriset för utbytesartikeln, eller, om betalning krävdes före försändelse, återbetalar vi inte beloppet till dig. Om vi när vi får originaldelen eller produkten fastställer att problemet med produkten inte omfattas av den tillämpliga garanti eller ett giltigt supportavtal kommer du att ha möjlighet att returnera utbytesartikeln, på egen bekostnad, inom tio (10) dagar från det datum då vi kontaktar dig beträffande bristen på täckning för problemet ifråga, och om du inte returnerar utbytesartikeln kommer vi att debitera ditt kreditkort det då gällande standardpriset för utbytesartikeln, eller om betalning krävdes före försändelse, kommer vi inte att göra en återbetalning till dig.

Reservdelar samma arbetsdag. En verksamhetskritisk del är en del som, om den upphör att fungera, förhindrar produkten som omfattas från att utföra grundläggande funktioner. För att kunna ta emot reservdelar samma arbetsdag måste kunden ha köpt motsvarande servicekontrakt som inkluderar leverans av verksamhetskritiska delar samma arbetsdag, och produkten som omfattas måste finnas inom det täckningsområde som fastställts av Dell. 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 affärsmässigt rimligt.

Reservdelar. Dell använder nya och reparerade delar från olika tillverkare vid garantireparationer. Detta godkänns uttryckligen av kunden.

Delar i lager. 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.

Överlåtelse av tjänsten. Kunden kan, i enlighet med de begränsningar som definieras i denna tjänstbeskrivning, 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 tjänsten eller att kunden köpt produkten som omfattas och tjänsten från den ursprungliga ägaren (eller en tidigare övertagande part) och iakttag de korrekta överföringsprocedurerna som finns på www.dell.com/support. En avgift för överlåtelse 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 tjänstkategori som finns tillgänglig till detta pris eller lägre på sådan ny plats utan återbetalning.

Enheter som inte kan servas lokalt. Om Dell, efter fjärrdiagnostik och -felsökning av kundens produkt som omfattas kräver retur för reparationservice enligt beskrivningen i tabellen nedan (enhet som inte kan åtgärdas på plats) måste kunden omedelbart förpacka produkten som omfattas och antingen avsända med post eller boka upphämtning samma dag, eller nästa möjliga dag för att bibehålla kundens berättigande. 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 utbytesenhet 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 kunden inte returnerar servicedelarna i tid till Dell kan det leda till att kundens service dras in enligt det här avtalet. Alternativerna för retur för reparationservice som beskrivs i tabellen nedan är inte tillgängliga i alla länder och på alla platser.

Tjänstnivå	Ytterligare alternativ (om tillämpligt)	Beskrivning av servicealternativ
Returalternativ för reparationservice	Insändningsservice (MIS)	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 (CIS)	Inlämningservice inleds genom samtal med Dells tekniska support enligt ovan. Under felsökningen på distans kommer Dell-teknikern att bedöma om problemet beror på ett hårdvarufel. Om så är fallet kommer kunden att bli ombedd att lämna in produkten som omfattas till ett reparationscenter eller en leveransplats som Dell utsett (på kundens bekostnad). Service ges under kontorstid i landet i fråga, fem (5) dagar i veckan, exklusive lokala helgdagar. Reparationer av kvalificerade incidenter utförs enligt svarstiden som finns angiven på kundens faktura. När produkten som omfattas har reparerats kommer Dell-teknikern att kontakta kunden för att ordna så att kunden kan hämta den. Avtalad tjänstnivå kan variera beroende på land och ort.
	Collect and return-service (CAR-/Hämta/lämna-service)	Hämta/lämna-service initieras med samtalet till Dells tekniska support enligt beskrivningen ovan. Om en kvalificerad incident för produkten som omfattas diagnostiseras och inte kan lösas med telefonbaserad fjärrdiagnostik med teknikern, kommer en Dell-representant att hämta produkten som omfattas 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 skärm, tangentbord och mus om inte detta har beställts separat.
Förhandsersättning av felaktig produkt	Ej tillämpligt	Till kunder som har förhandsersättning av felaktig produkt på tillämpliga system kan Dell skicka en utbytesprodukt till kundens företagsadress för att ge support från en kvalificerad incident. 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 det defekta systemet till Dell genom att ta det till den utsedda transportörens plats inom 3 arbetsdagar. Om Dell fastställer att kundens tillämpliga system inte kan returneras till en plats där ett transportföretag finns och kunden måste returnera det via en inskicksmetod kommer förpackningsmaterial, leveransinstruktioner och förbetald fraktsedel normalt att skickas till kunden tillsammans med utbytesprodukten. Vid mottagandet av den nya produkten ska kunden omedelbart paketera det tillämpliga systemet och antingen avsända med post eller boka hämtning av transportföretag samma dag eller nästa tillgängliga dag. Om kunden inte skickar tillbaka den defekta enheten kan en avgift debiteras.

Ytterligare villkor som gäller för slutanvändare som köper sin produkt som omfattas från ett OEM-företag

Ett "OEM-företag" är en återförsäljare som säljer produkter som omfattas i egenskap av en ursprungstillverkare som köper produkter och tjänster från affärsgruppen Dell OEM Solutions (eller dess efterföljare) för en OEM-produkt. Ett OEM-företag bygger normalt in eller paketerar sådana Dell-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-produkter som omfattas som tillhandahålls utan Dell-varumärke (dvs. omärkta färdiga OEM-system) och "slutanvändare" innebär du eller annan enhet som köper en OEM-lösning för egen slutanvändning och inte för återförsäljning, distribution eller underlicensiering till andra. Det är OEM-företagets ansvar att göra en första felsökning för slutanvändaren. En lämplig inledande diagnos efter bästa förmåga bör utföras av OEM-företaget innan Dell kontaktas. Detta ansvar stannar hos OEM-företaget även om slutanvändaren anlitar Dell för att begära service, och om en slutanvändare kontaktar Dell för service utan att kontakta OEM-företaget kommer Dell be slutanvändaren kontakta OEM-företaget för en inledande felsökning innan Dell kontaktas.

Upphovsrätt © 2024 Dell Inc. eller dess dotterbolag. Med ensamrätt. Dell Technologies, Dell och andra varumärken är varumärken som tillhör Dell Inc. eller dess dotterbolag. Andra varumärken kan vara varumärken som tillhör sina respektive ägare.

Publicerat i USA.

Dell Technologies anser att informationen i detta dokument är korrekt på publiceringsdagen.

v9.0 – reviderad 1 maj 2024