



Tjänstbeskrivning

Dell Post Standard Support

Inledning

Dell Technologies erbjuder Post Standard Support for Infrastructure ("tjänsten/tjänsterna") i enlighet med denna tjänstbeskrivning ("tjänstbeskrivning"). Er offert, ert beställningsformulär eller annan ömsesidigt överenskommen form av faktura eller beställningsbekräftelse (så som tillämpligt, "beställningsformuläret") innehåller namnet på den tjänst eller de tjänster och de tillgängliga tjänstalternativ som ni köpt. Om du vill ha mer hjälp eller vill beställa en kopia av tjänstavtalen kan du kontakta den tekniska supporten eller en säljare.

När den primära supportperioden för en viss hårdvarumodell från Dell Technologies¹ upphör kan Dell Technologies, enligt eget godtycke, erbjuda Post Standard Support för att hjälpa kunder som behöver ytterligare tid att migrera till en mjukvaruversion eller hårdvarumodell som stöds då.

Omfattningen för Post Standard Support beskrivs nedan. Du kan ta reda på om det går att erhålla Post Standard Support för en viss hårdvarumodell från Dell Technologies genom att besöka support.DELL.com > Support By Product > Select Product. Offerten du får från Dell Technologies innehåller namnet på Produkterna, aktuella Post Standard Support-tjänster och eventuella tillhörande alternativ. Kontakta en Dell Technologies-säljare om du vill ha mer hjälp eller få ett exemplar av det gällande avtalet för Post Standard Support-tjänsterna. Ditt gällande avtal för Tjänsten – eller om det saknas ett separat framförhandlat gällande avtal och beroende på var Kunden befinner sig – är underställt och regleras av antingen Dells kommersiella försäljningsvillkor (som finns på adressen www.Dell.com/CTS) eller de aktuella lokala försäljningsvillkoren på den landsspecifika webbplatsen som hör till dell.com (bägge "Avtalet" i tillämpliga fall). Om du vill ha en kopia av avtalet med tillämplig återförsäljare för Dell Technologies ska du kontakta den återförsäljaren. Inga villkor i Avtalet som motsäger eller ändrar tjänsten från Post Standard Support (däribland men inte begränsat till omfattningen av Post Standard Support-tjänsten) gäller, men Kundens åligganden gäller i aktuella fall. Termer som står med versaler och som inte definieras i detta dokument har den innebörd som de har i Avtalet.

KRAV FÖR POST STANDARD SUPPORT

1. Kunden måste ha ett gällande supportavtal med Dell Technologies (dvs. ProSupport Plus, ProSupport, Premium, Enhanced eller Basic) för den aktuella produkten från Dell Technologies, eller så måste produkten ha certifierats på nytt av Dell Technologies. Det är en nödvändig förutsättning för att få köpa Post Standard Support.

¹Så som det används i det här dokumentet avser "Dell EMC" den aktuella Dell-säljorganisationen ("Dell"), som anges i Dells beställningsformulär och den aktuella EMC-säljorganisationen ("EMC") som anges i EMC:s beställningsformulär. Att "Dell EMC" står med i det här dokumentet innebär inte en förändring av det juridiska namnet på den Dell- eller EMC-organisation som du har haft att göra med.

2. Kunden måste se till att produkterna är i normalt skick och att mjukvara för lagring i operativmiljön kör den senaste kompatibla versionen i början av den täckningsperiod som anges på deras offert, beställningsformulär eller annan överenskommen typ av faktura eller beställningsbekräftelse från Dell Technologies med Dell Technologies. Kunden accepterar att låta Dell Technologies utföra en inspektion på plats av Produkterna och/eller att installera och köra den aktuella supportmjukvaran (t.ex. "phone home") för att bekräfta att Produkterna fungerar normalt, samt i nödvändiga fall att inventera konfigurationen och anteckna komponenternas serienummer. Eventuell service som krävs för att återställa Produkterna till normalt tillstånd i början av täckningsperioden för Post Standard Support är kundens ansvar.

OMFATTNINGEN AV POST STANDARD SUPPORT

1. Detta gäller för aktuella Dell Technologies-hårdvarumodeller:
 - a. Reservdelar för hårdvara som Dell Technologies anser vara nödvändiga levereras till kunden antingen inom fyra (4) timmar dygnet runt eller nästa lokala vardag, enligt Kundens Avtal. Lokala tidsgränser för leveranser i landet kan göra det omöjligt att leverera reservdelar nästa arbetsdag. Under perioden för Post Standard Support kan det krävas att Kundensättningsenheter (CRU) installeras om Kunden instrueras att göra det av Dell Technologies. Förbrukningsvaror täcks inte av Post Standard Support. Dell Technologies kommer att använda affärsmässigt rimliga ansträngningar för att byta ut standardbatterier, vilket kan vara begränsat i länder med importrestriktioner. Leveranstiden för reservdelar kan vara upp till trettio (30) dagar efter den första dagen av Tjänstens första giltighetstid.
 - b. Snabbkorrigeringar, inklusive säkerhetskorrigeringar, som inte är tillgängliga inom ramen för Post Standard Support för Dell Technologies hårdvarumodeller för operativsystems-/miljömjukvara, mikrokod och fast programvara som gör att de aktuella hårdvarumodellerna från Dell Technologies kan utföra sina grundfunktioner.
 - c. Dell Technologies kan inte hållas ansvarigt för underlåtenhet att tillhandahålla support ifall detta orsakas av (1) försummelse, förbiseende, fel eller underlåtenhet från Kunden att utföra sina åligganden enligt beskrivningen i detta dokument, (2) problem som orsakas av Kundens programvara eller data, (3) en defekt eller brist i Kundens nätverk, system eller annan utrustning, (4) fel på hårdvara som inte underhålls av Dell Technologies eller (5) ändringar av hårdvara som görs av någon annan än Dell Technologies eller företagets representanter. Dell Technologies skall underrätta kunden och vidta affärsmässigt rimliga åtgärder för att utföra det avtalade arbetet, oaktat förekomsten av en eller flera av ovanstående händelser (i vilket fall Kunden ska ersätta Dell Technologies för extra utlägg för sådana insatser).
2. Om Dell Technologies bedömer att en komponent av Produkten är defekt och är enkel att ta ur och sätta in igen, eller om analytikern bedömer att hela Produkten bör bytas ut, förbehåller sig Dell Technologies rätten att skicka en hel ersättningsenhet till Kunden. Dell Technologies är dock inte skyldigt att skicka en hel ersättningsenhet under några omständigheter såvida inte lagen kräver det och avgör helt enligt eget godtycke om en hel ersättningsenhet ska skickas. Dell Technologies skyldighet att utföra tjänsterna som omfattas av Post Standard Support anses vara uppfyllda när Dell Technologies har försökt med alla tillämpliga reparationstekniker som Dell Technologies anser vara effektiva när det gäller att åtgärda det supportärende kunden beskrev för Dell Technologies när de kontaktade dem för support i enlighet med denna tjänstebeskrivning, även om Dell Technologies bedömer att det supportärende kunden beskrev för Dell Technologies inte kan lösas. Dell Technologies förbehåller sig även rätten att säga upp och avsluta Kundens avtal för dessa tjänster från Post Standard Support om Dell Technologies efter eget och kommersiellt rimligt godtycke kommer fram till att det inte med tjänsterna från Post Standard Support går att återställa Kundens Utrustning till en nivå som funktionsmässigt är rimligt säker och förmodligen inte orsakar onödiga risker för säkerhetsproblem.

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 [referenskodsdocumentet](#).
- Tjänster som krävs på grund av underlåtenhet 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 tjänstbeskrivningen
- 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.

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.

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 för att få en lista över telefonnummer som gäller för din region.

Bilaga A

I följande tabeller listas omfattningen av tjänsten från Post Standard Support:

TJÄNSTENS OMFATTNING	BESKRIVNING	INFORMATION OM TÄCKNING
TEKNISK SUPPORT	<p>Kunden kontakter Dell Technologies per telefon eller webben när som helst på dygnet för att rapportera ett problem med Utrustning och lämnar information som gör det möjligt att göra en första utvärdering av Allvarlighetsgraden*. Oaktat Kundens bedömning när en supportbegäran lämnas in till Dell Technologies avgörs Allvarlighetsgraden av Dell Technologies efter eget godtycke.</p> <p>Dell Technologies tillhandahåller (i) fjärrassistans beroende på problemets Allvarlighetsgrad eller (ii) genom support på plats av Dell Technologies enligt beskrivningen nedan när det anses varanödvändigt.</p>	<p>Ingår.</p>
SUPPORT PÅ PLATS	<p>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>	<p>Ingår endast för utrustning.</p>
LEVERANS AV RESERVDELAR	<p>Dell Technologies erbjuder reservdelar när Dell Technologies anser detta nödvändigt.</p>	<p>Ingår.</p> <p>När diagnosen har utförts och utsändningen har godkänts är leveransmålet för reservdelar högst fyra (4) timmar dygnet runt eller nästa lokala vardag, i enlighet med Kundens Avtal. Lokala sista upphämtningstider för leveranser kan påverka målet om leverans nästa arbetsdag för reservdelar och relaterad support på plats.</p> <p>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.</p>

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 Kunden är det denna som ansvarar för att återlämna den utbytta delen till en anläggning som anges av Dell Technologies.

RÄTTIGHETER TILL NYA MJUKVARUVERSIONER	Dell Technologies erbjuder rättigheter till nya mjukvaruversioner som görs allmänt tillgängliga av Dell Technologies.	Ingår inte.
INSTALLATION AV NYA MJUKVARUVERSIONER	Dell Technologies utför installation av nya mjukvaruversioner.	Ingår inte.
ÖVERVAKNING OCH REPARATION PÅ DISTANS 24x7	Vissa produkter kontakter automatiskt och på eget bevåg Dell Technologies för att informera och hjälpa Dell Technologies att fastställa vilka problem som finns. Dell Technologies ansluter på distans till Produkter för att utföra ytterligare diagnostik och ge fjärrsupport.	Detta ingår för Produkter med fjärrövervakningsverktyg och teknik från Dell Technologies under den period som är aktuell för denna tjänst från Post Standard Support.
ÅTKOMST DYGNET RUNT TILL ONLINESUPPORTVERKTYG	Kunder som har registrerat sig korrekt får tillgång 24x7 till Dell Technologies webbaserade kundsupportverktyg för kunskap och självhjälp.	Ingår.

*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 försämrade eller är mycket begränsad.

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

Supportalternativen ("Supportinformation från Dell Technologies") 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 Dell Technologies-supportinformationen är aktuell. Dell Technologies kan när som helst ändra Dell Technologies-supportinformationen. Produkter som täcks av denna tjänst från Post Standard Support får inte ingå i något driftsättningsprojekt för Produkter som har köpts med standardsupportalternativ som Dell Technologies verkställer. Dell Technologies-kunden meddelas om alla förändringar av Dell Technologies-supportinformation på det sätt som anges i det aktuella produktbeställnings- och/eller tjänst- 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 tjänster från Post Standard Support för utrustning som ligger utanför Dell Technologies serviceområde. "Dell Technologies serviceområde" är en plats inom (i) 160 kilometer bilvägen från en Dell Technologies-serviceplats 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.

Produkter eller tjänster som erhålls från en Dell Technologies-återförsäljare styrs enbart av avtalet mellan köparen och återförsäljaren. Det avtalet kan innehålla villkor som är identiska med Dell Technologies-supportinformationen på denna webbplats. Återförsäljaren kan avtala med Dell Technologies om att utföra tjänster å återförsäljarens vägnar, och om Dell Technologies utför Post Standard Support skall villkoren i denna Tjänstbeskrivning gälla. Kontakta återförsäljaren eller den lokala säljrepresentanten för Dell Technologies om du vill ha mer information om hur Dell Technologies verkställer tjänsterna för Produkter som erhålls från en återförsäljare.

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

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 [referenskodsdocumentet](#).

Upphovsrätt © 2021-2024 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.