

# Basic Hardware Support for Infrastructure („Basic Support“)

## Einleitung

Dell Technologies<sup>1</sup> stellt Basic Support („**Service(s)**“ oder „**Support Services**“) gemäß dieser Servicebeschreibung („**Servicebeschreibung**“) zur Verfügung. Ihr Angebot, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Form der Rechnung oder Auftragsbestätigung von Dell Technologies („**Bestellformular**“) enthält den Namen der Produkte<sup>2</sup>, die zutreffenden Services und ggf. die zugehörigen Optionen. Wenden Sie sich an die für Sie zuständigen Dell Technologies VertriebsmitarbeiterInnen, wenn Sie weitere Hilfe benötigen oder eine Kopie Ihres Rahmenvertrags zu den Services („**Vereinbarung**“) erhalten möchten. Für Kunden, die im Rahmen einer separaten Vereinbarung, die den Verkauf dieser Services autorisiert, bei Dell Services kaufen, gilt der Nachtrag zu Bedingungen und Bestimmungen von Dell<sup>3</sup> auch für diese Services. Eine Kopie Ihrer Vereinbarung mit Ihrem zuständigen Dell Technologies Reseller erhalten Sie von Ihrem Reseller.

## Umfang des Service

Diese Service umfasst Folgendes:

- Zugang zur Dell Technologies Customer Service- und Support-Abteilung für Hilfestellung beim Troubleshooting für Produkte, wie in der nachfolgenden Tabelle dargelegt
- Vor-Ort-Bereitstellung von TechnikerInnen und/oder Ersatzteilen am Installationsstandort oder einem anderen vereinbarten und von Dell Technologies in der Vereinbarung genehmigten Geschäftsstandort des Kunden (je nach Notwendigkeit und erworbener Supportoption), um Produktprobleme zu beheben
- Der Hardwareservice von Dell gilt nur für die USA und für die unterstützten Produkte.<sup>4</sup>

Weitere Details finden Sie in der Tabelle weiter unten.

## Dell Technologies für Services kontaktieren

**Online-, Chat- und E-Mail-Support:** Dell Technologies Website-, Chat- und E-Mail-Support für ausgewählte Produkte finden Sie unter [www.dell.com/contactus](http://www.dell.com/contactus).

**Telefonischer Support:** Der telefonische Support ist während der üblichen örtlichen Geschäftszeiten verfügbar. Die Verfügbarkeit kann außerhalb der USA variieren und ist auf ein wirtschaftlich vertretbares Maß begrenzt, sofern in diesem Dokument keine anderslautenden Vereinbarungen angegeben sind. Unter [www.dell.com/contactus](http://www.dell.com/contactus) finden Sie eine Liste mit Telefonnummern für Ihren Standort.

In der folgenden Tabelle sind die Servicemerkmale des Basic Support aufgeführt, die laut den standardmäßigen Service- und/oder Wartungsbedingungen von Dell Technologies bereitgestellt werden. Basic Support umfasst Support und Wartung für Folgendes:

1. Dell Technologies Geräte, für die in der [Dell Technologies Produktservice- und -wartungstabelle](#) und/oder auf Ihrem Bestellformular Folgendes angegeben ist:
  - Basic Support ist während des gültigen Servicezeitraums inbegriffen oder
  - es besteht Anspruch auf Basic Support während eines nachfolgenden Wartungszeitraums.

Dell Technologies Software, die laut der [Dell Technologies Produktservice- und -wartungstabelle](#) und/oder Ihrem Bestellformular während eines Wartungszeitraums für Basic Support berechtigt ist.

<sup>1</sup> „Dell Technologies“ bezieht sich in diesem Dokument auf die in Ihrem Dell Bestellformular genannte zuständige Dell Vertriebsgesellschaft („Dell“) bzw. auf die in Ihrem EMC Bestellformular angegebene EMC Vertriebsgesellschaft („EMC“). Die Verwendung der Bezeichnung „Dell Technologies“ in diesem Dokument stellt keine Änderung des rechtlichen Namens der Dell oder EMC Gesellschaft dar, mit der Sie Geschäfte getätigt haben.

<sup>2</sup> Die Begriffe „Dell Technologies Produkte“, „Produkte“, „Ausrüstung“ und „Software“ in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte und Software von Dell Technologies, die in der [Dell Technologies Produktservice- und -wartungstabelle](#) oder auf Ihrem Bestellformular aufgeführt sind. „Produkte von Drittanbietern“ sind in Ihrer Vereinbarung definiert bzw. in Ermangelung einer solchen Definition in Ihrer Vereinbarung in den [kaufmännischen Verkaufsbedingungen von Dell Technologies](#) oder ggf. Ihren lokalen allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell Technologies festgelegt. „Sie“ und „Kunde“ beziehen sich auf die juristische Person, die in dieser Vereinbarung als KäuferIn der Services genannt ist.

<sup>3</sup> Wenn Sie sich den Nachtrag der allgemeinen Dell Services-Geschäftsbedingungen ansehen möchten, gehen Sie zu <https://www.dell.com/servicecontracts/global> und wählen Sie in der linken Navigationsspalte Ihrer lokalen Länderseite Ihr Land und dann die Registerkarte „Support Services“ aus.

<sup>4</sup> Details zu den Abdeckungseinschränkungen des Hardwareservice von Dell finden Sie in den [Bedingungen für den Hardwareservice](#).

SERVICEMERKMAL	BESCHREIBUNG	BASIC SUPPORT – DETAILS ZUR ABDECKUNG
<b>WELTWEITER TECHNISCHER SUPPORT</b>	Der Kunde kann Dell Technologies telefonisch während der örtlichen Geschäftszeiten oder rund um die Uhr (24x7) über die Weboberfläche kontaktieren, um ein Geräteproblem zu melden. Anrufende werden an einen technischen Remotesupportkontakt weitergeleitet, der sie bei ihrem Problem unterstützt.	Inbegriffen.
<b>VOR-ORT-SERVICE</b>	Dell Technologies sendet autorisierte MitarbeiterInnen an den Installationsstandort, um das Problem zu behandeln, wenn Dell Technologies das Problem eingegrenzt hat und einen Vor-Ort-Service für erforderlich hält.	<p><u>Vor-Ort-Service am nächsten Werktag</u> In der Regel trifft ein/e TechnikerIn an dem auf die telefonische Analyse und Diagnose folgenden Werktag vor Ort ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bei Anrufen, die bei Dell Technologies nach Geschäftsschluss (Ortszeit des Kundenstandorts) eingehen, kann es einen zusätzlichen Werktag dauern, bis der/die ServicetechnikerIn den Standort des Kunden erreicht.</li> </ul>
<b>PROSUPPORT-AIOPS-PLATTFORMEN</b>	AIOps ist künstliche Intelligenz (KI) für den IT-Betrieb. Dies bezieht sich auf die strategische Nutzung von Technologien für KI, maschinelles Lernen (ML) und maschinelles Denken (Machine Reasoning, MR), die Prozesse vereinfachen und rationalisieren sowie die Nutzung der IT-Ressourcen des Kunden optimieren.	<p>Inbegriffen.</p> <p>Zu den ProSupport-AIOps-Plattformen zählen CloudIQ, TechDirect und MyService 360, die jeweils über Konnektivitätssoftware wie das sichere Verbindungsgateway aktiviert werden und unter anderem folgende Vorteile bieten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proaktive Erkennung von Hardwareproblemen und Fallerstellung*</li> <li>Selfservice-Fallerstellung</li> <li>Selfservice-Teileversand</li> </ul> <p>Dell Sicherheitsratgeber</p> <p>* Für weitere fallbezogene Maßnahmen des technischen Supports von Dell Technologies muss der Kunde innerhalb von 48 Stunden die Dell Technologies Customer Service- und Support-Abteilung kontaktieren. Andernfalls wird der Fall automatisch geschlossen, wenn der Kunde keine Maßnahme anfordert.</p>
<b>BEREITSTELLUNG VON ERSATZTEILEN</b>	Dell Technologies stellt Ersatzteile zur Verfügung, sofern dies von Dell Technologies als notwendig erachtet wird.	<p>Inbegriffen.</p> <p>Ersatzteile werden so an den Kunden geliefert, dass sie am nächsten örtlichen Werktag eintreffen.</p> <p>Die Lieferung von Ersatzteilen am folgenden örtlichen Werktag kann durch lokale Versandfristen beeinträchtigt werden.</p> <p>Die Installation von Teilen, die von Dell Technologies als vom Kunden austauschbare Einheit (CRU, Customer Replaceable Unit) bezeichnet werden, liegt in der Verantwortung des Kunden.</p>
<b>RECHTE AN NEUEN SOFTWARE-VERSIONEN</b>	Dell Technologies gewährt Rechte an neuen Softwareversionen, die von Dell Technologies allgemein verfügbar gemacht werden.	Nicht inbegriffen, es sei denn, dies ist in der Dell Technologies Produktservice- und -wartungstabelle enthalten.
<b>INSTALLATION VON SOFTWARE-VERSIONEN</b>	Die Installation neuer Softwareversionen ist nicht inbegriffen.	Der Kunde führt die Installation neuer Softwareversionen durch (einschließlich Software, die von Dell Technologies nicht als Gerätebetriebsumgebungssoftware eingestuft wird, und Software, die von Dell Technologies als Gerätebetriebsumgebungssoftware eingestuft wird).

## Weitere Details zu Ihrem Service

Die Servicezeiträume und Supportoptionen („Supportinformationen“) auf dieser Website gelten (i) ausschließlich zwischen Dell Technologies und Organisationen, die entsprechende Produkte und/oder vertraglich vereinbarte Wartungsleistungen direkt von Dell Technologies erwerben („Dell Technologies Kunde“); und (ii) nur für Produkte oder Supportoptionen, die vom Dell Technologies Kunden zu einem Zeitpunkt, an dem die Supportinformationen gültig waren, bestellt wurden. Dell Technologies ist berechtigt, die Supportinformationen jederzeit zu ändern. Abgesehen von Änderungen, die durch Herausgeber und Hersteller von Drittanbieterprodukten verursacht werden, wird der Dell Technologies Kunde über jede Änderung der Supportinformationen auf eine Weise informiert, die in der zum jeweiligen Zeitpunkt aktuellen Produktbestellung und wartungsbezogenen Vereinbarung zwischen Dell Technologies und dem Dell Technologies Kunden angegeben ist. Derartige Änderungen gelten jedoch nicht für Produkte oder Supportoptionen, die vom Dell Technologies Kunden vor dem Datum der jeweiligen Änderung bestellt wurden.

Dell Technologies ist nicht verpflichtet, Support Services für Geräte bereitzustellen, die sich außerhalb des Dell Technologies Servicebereichs befinden. Der „Dell Technologies Servicebereich“ bezeichnet einen Standort, der sich (i) innerhalb von 160 Kilometern (100 Meilen) Fahrstrecke von einem Dell Technologies Servicestandort befindet und (ii) im gleichen Land wie der Dell Technologies Servicestandort liegt, sofern dies in Ihrer Vereinbarung mit Dell Technologies nicht anders geregelt wurde. Ist dies der Fall, gelten die Regelungen der jeweiligen Rahmenvereinbarung. Sofern nicht anders in dieser Servicebeschreibung oder der Vereinbarung angegeben, steht für EMEA-Kunden Vor-Ort-Service bis zu einer Entfernung von 150 km vom nächstgelegenen Dell Technologies Logistikstandort (PUDO- oder Pick Up/Drop Off-Standort) zur Verfügung. Weitere Informationen über die Verfügbarkeit des Vor-Ort-Service in der EMEA-Region erhalten Sie von Ihrem Vertriebsteam.

Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Falls sich Ihr Produkt nicht an dem geografischen Standort befindet, der in den Serviceunterlagen von Dell Technologies für Ihr Produkt angegeben ist, oder Konfigurationsdetails geändert wurden, ohne Dell Technologies darüber in Kenntnis zu setzen, muss Dell Technologies Ihr Produkt zunächst erneut für die Supportansprüche qualifizieren, bevor entsprechende Reaktionszeiten für das Produkt wieder in Kraft gesetzt werden können. Serviceoptionen (einschließlich Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-Servicezeiten) hängen von der jeweiligen Region und Konfiguration ab und manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar. Ausführliche Informationen hierzu erhalten Sie von Ihrem Vertriebsteam. Des Weiteren kann die Verpflichtung von Dell Technologies zum Erbringen der Services von verschiedenen Faktoren, einschließlich der Verfügbarkeit am neuen Standort, der Zahlung zusätzlicher Gebühren sowie einer Überprüfung und erneuten Zertifizierung der verlagerten Produkte, abhängen. Für die Serviceerbringung gelten die zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen aktuellen Gebührensätze von Dell Technologies für Zeit und Material. Sofern nicht anders zwischen Dell Technologies und dem Kunden vereinbart, muss der Kunde in der Lage sein, Ersatzteile, die direkt an ihn geliefert werden, am Standort der zu wartenden Systeme entgegenzunehmen. Dell Technologies ist nicht haftbar für Supportverzögerungen, wenn der Kunde die Teilesendung nicht annehmen kann oder eine Annahme verweigert. Für Storage-Systeme, die mehrere Komponenten umfassen, sind aktive Supportoptionsvereinbarungen für alle Hardware- und Softwarekomponenten des Systems erforderlich, um Anspruch auf alle Vorteile der Supportvereinbarung für die gesamte Lösung zu haben. Sofern nicht anderweitig schriftlich mit dem Kunden vereinbart, behält sich Dell Technologies das Recht vor, den Umfang der Support Services zu ändern. Eine solche Änderung muss dem Kunden allerdings 60 Tage vorher schriftlich angekündigt werden.

Vorrätige Ersatzteile: Dell hält derzeit Ersatzteile in Lagern an mehreren Standorten auf der ganzen Welt vor. Manche Ersatzteile sind möglicherweise nicht an dem Standort vorrätig, der dem Standort des Kunden am nächsten ist. Wenn ein Teil, das zur Reparatur des unterstützten Produkts erforderlich ist, nicht an einem Dell Standort in der Nähe des Kundenstandorts vorrätig ist und von einem anderen Standort geliefert werden muss, erfolgt der Versand über Nacht oder sobald dies praktisch möglich und wirtschaftlich vertretbar ist. An Standorten zur Lagerung von Teilen, die innerhalb von vier (4) Stunden versandt werden, werden erfolgskritische Systemkomponenten, wie von Dell festgelegt, gelagert. Eine erfolgskritische Komponente ist eine Komponente, bei deren Ausfall die Grundfunktionen des Systems ggf. nicht mehr zur Verfügung stehen. Zu den als nicht kritisch angesehenen Teilen gehören u. a. Software, Diskettenlaufwerke, Wechsellaufwerke, Modems, Lautsprecher, Soundkarten, Zip-Laufwerke, Monitore, Tastaturen und Mäuse. Um für einen Versand innerhalb von vier (4) Stunden vorgesehene Ersatzteile erhalten zu können, muss sich der Kunde innerhalb des von Dell festgelegten Abdeckungsbereichs befinden. Dell lagert ausschließlich Ersatzteile für Standardkonfigurationen. Die Lagerung von Ersatzteilen erfordert eine Vorlaufzeit von 30 Tagen.

Produkte oder Services, die bei einem Dell Technologies Reseller erworben wurden, unterliegen ausschließlich den Vereinbarungen zwischen KäuferIn und Reseller. Diese Vereinbarungen können Bestimmungen enthalten, die mit den Supportinformationen auf dieser Website identisch sind. Der Reseller kann mit Dell Technologies Vereinbarungen hinsichtlich der Erbringung von Support Services und/oder Wartungsservices für den/die KäuferIn im Namen des Resellers treffen. Kunden und Reseller, die Support Services und/oder Wartungsservices oder Dienstleistungen erbringen, müssen ordnungsgemäß ausgebildet und zertifiziert sein.

Die Erbringung von Services durch nicht ausgebildete/nicht zertifizierte Kunden, Reseller oder Dritte kann zusätzliche Gebühren nach sich ziehen, wenn infolge der Serviceerbringung durch Dritte ein Support von Dell Technologies erforderlich ist. Wenn Sie weitere Informationen bezüglich der Erbringung von Support Services und/oder Wartungsservices für von einem Reseller erworbene Produkte benötigen, wenden Sie sich an den Reseller oder an das örtliche Dell Technologies Vertriebsteam.

Dell Technologies behält sich das Recht vor, die endgültige Lösung aller Support-Incidents zu bestimmen. Aktivitäten wie u. a. Folgende sind von diesem Service ausgeschlossen: Services, die erforderlich sind, wenn Systemkorrekturen, Reparaturen, Patches oder Änderungen nicht durchgeführt wurden, die von Dell Technologies zur Verfügung gestellt werden; Services, die nach Erachten von Dell Technologies aufgrund unbefugter Versuche von Drittanbietern erforderlich sind, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern; Services, die nach Erachten von Dell Technologies aufgrund einer unsachgemäßen Behandlung oder Verwendung der Produkte oder Geräte erforderlich sind; und Services, die erforderlich werden, weil der Kunde zuvor von Dell Technologies empfohlene Maßnahmen zur Vermeidung der entstandenen Probleme nicht ergriffen hat.

Nach der Remotediagnose behält sich Dell das Recht vor, die Anfragen des Kunden zum Austausch defekter Komponenten abzulehnen, wenn solche Anfragen die Standardfehlerraten für die betroffene Komponente und das entsprechende System wesentlich überschreiten. Diese Fehlerraten werden von Dell im Rahmen seiner Tätigkeit als Anbieter von IT-Supportservices kontinuierlich überwacht.

Einschränkungen des Serviceumfangs. Dell behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell oder die von Dell beauftragten Serviceanbieter entsteht oder die Erbringung einer verlangten Leistung über den Serviceumfang hinausgeht. Dell übernimmt keine Haftung für Ausfälle oder nicht termingerecht erbrachte Leistungen aufgrund von Umständen, die Dell nicht zu vertreten hat, einschließlich der Nichteinhaltung der Verpflichtungen des Kunden gemäß dieser Servicebeschreibung.

**Verpasster Servicebesuch:** Wenn beim Eintreffen des/der Vor-Ort-ServicetechnikerIn am Kundenstandort weder der Kunde noch eine autorisierte Vertretung des Kunden vor Ort ist, kann der/die TechnikerIn den Service nicht ausführen. ServicetechnikerInnen hinterlassen nach Möglichkeit eine Karte, um den Kunden über den Besuch zu informieren. In diesem Fall können dem Kunden zusätzliche Kosten für einen weiteren Servicetermin in Rechnung gestellt werden.

Alle Services, Aufgaben oder Aktivitäten, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung unter „Umfang des Service“ aufgeführt sind, sind nicht enthalten und werden als ausgeschlossen betrachtet. Ausgeschlossene Services werden in Übereinstimmung mit dem zum jeweiligen Zeitpunkt aktuellen Stundensatz von Dell für ausgeschlossene Services im Zusammenhang mit Zeit und Material für die durchgeführten Services, Aufgaben oder Aktivitäten berechnet.

## KONTAKT

Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Vertriebsteam vor Ort bzw. von Ihrem autorisierten Reseller.

Copyright © 2024 Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell Technologies, Dell und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle anderen Marken können Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein. Veröffentlicht in Deutschland.

Dell Technologies erachtet die Informationen in diesem Dokument zum Zeitpunkt der Veröffentlichung als korrekt. Die Informationen können ohne Vorankündigung geändert werden. Rev. 9. Januar 2024