

Basic Hardware Support for Infrastructure ("Basic Support")

Indledning

Det glæder Dell Technologies¹ at kunne levere basissupport ("**service(s)**" eller "**supportservices**") i henhold til denne servicebeskrivelse ("**servicebeskrivelse**"). Dit tilbud, ordreformularen eller en anden gensidigt aftalt faktura eller ordrebekræftelse fra Dell Technologies ("**ordreformularen**") vil indeholde navne på produkterne², de tilgængelige services og eventuelle relaterede muligheder. Kontakt din Dell Technologies-salgsrepræsentant for at få yderligere hjælp eller for at anmode om en kopi af din gældende aftale ("**aftalen**"), der gælder for disse services. For kunder, som køber hos Dell under en separat aftale, der godkender salget af disse services, gælder tillægget til Dell Services vilkår og betingelser³ også for disse services. Hvis du gerne vil have en kopi af din aftale med din Dell Technologies-forhandler, bedes du kontakte den pågældende forhandler.

Omfanget af denne service

Servicefunktionerne omfatter:

- Adgang til Dell Technologies kundeservice- og supportorganisation for at få hjælp til fejlfinding af produkter som beskrevet i skemaet herunder.
- Onsite udsendelse af tekniker og/eller levering af udskiftningsdele til installationsadressen eller en anden kundeforretningsadresse, der er godkendt af Dell Technologies, som angivet i aftalen (som relevant og i overensstemmelse med den købte supportmulighed) til håndtering af et produktproblem.

Gennemse nedenstående tabel for flere oplysninger.

Sådan kontakter du Dell Technologies, hvis du har brug for service

Online-, chat- og e-mailsupport: Du kan få support via Dell Technologies' website, chat og e-mail for udvalgte produkter på www.dell.com/contactus

Anmodninger om telefonsupport: Tilgængelig inden for normal, lokal åbningstid. Tilgængeligheden kan variere uden for USA og er begrænset til en forretningsmæssigt rimelig indsats, medmindre andet er angivet i dette dokument. Besøg www.dell.com/contactus for at få en liste over relevante telefonnumre for din placering.

Følgende diagram viser de servicefunktioner i basissupport, som leveres i henhold til Dell Technologies' standardgaranti- og/eller vedligeholdelsesvilkår⁴. Basissupport er tilgængelig for support og vedligeholdelse:

1. Dell Technologies-udstyr, som er identificeret i [Dell Technologies Product Warranty and Maintenance Table](#) og/eller på den [bestillingsordre](#) som
 - herunder basissupport i den gældende garantiperiode, eller
 - berettigelse til basissupport i en efterfølgende vedligeholdelsesperiode

Dell Technologies-software, der er identificeret i [tabellen for Dell Technologies produktgaranti og vedligeholdelse](#) og/eller på din [ordreformular](#) som berettiget til basissupport i en vedligeholdelsesperiode.

¹ "Dell Technologies", som anvendt i dette dokument, betyder den relevante Dell-salgsenhed ("Dell") angivet på din Dell-ordreformular og en relevante EMC-salgsenhed ("EMC") angivet på din EMC-ordreformular. Brugen af "Dell Technologies" i dette dokument angiver ikke en ændring af det juridiske navn på den Dell- eller EMC-enhed, som du har handlet med.

² Udtrykkene "Dell Technologies-produkter", "produkter", "udstyr" og "software", som bruges i dette dokument, betyder det Dell Technologies-udstyr og den software, der er identificeret i [tabellen for Dell Technologies produktgaranti og vedligeholdelse](#) eller på din ordreformular, og "tredjepartsprodukter" er defineret i din aftale eller, hvis en sådan aftale ikke eksisterer, i Dells Technologies [forretningsmæssige salgsvilkår](#), eller dine lokale Dell Technologies-salgsvilkår, alt efter hvad der er relevant. "Du" og "kunde" henviser til den enhed, der er nævnt som køber af disse services i aftalen.

³ Hvis du vil gennemse tillægget til salgsvilkårene for Dell Services, skal du gå til <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, vælge dit land og vælge fanen Supportservices i navigationskolonnen til venstre på din lokale landeside.

⁴ Oplysninger om Dells begrænsede hardwaregaranti kan gennemses i [Vilkår for begrænset hardwaregaranti](#).

SERVICEFUNKTION	BESKRIVELSE	BASISSUPPORT – OPLYSNINGER OM DÆKNINGEN
GLOBAL TEKNISK SUPPORT	Kunden kan kontakte Dell Technologies pr. telefon inden for lokale åbningstider eller webgrænsefladen på 24x7-basis for at rapportere et udstyrsproblem. Telefonkontakter vil blive dirigeret til en ekstern teknisk supportkontakt for at hjælpe med deres problem.	Inkluderet.
ONSITE-RESPONS	Dell Technologies sender autoriseret personale til installationsstedet for at arbejde på problemet, når Dell Technologies har fundet problemet og anser onsite-respons for at være nødvendig.	<u>Onsite-respons næste arbejdsdag</u> Efter telefonbaseret fejlfinding og diagnosticering kan der som regel afsendes en tekniker til stedet næste arbejdsdag. Opkald, der modtages af Dell Technologies efter lokal lukketid hos kunden, kan kræve en ekstra arbejdsdag, før serviceteknikeren kan nå frem til kundens adresse.
PROSUPPORT AIOPS-PLATFORME	AIOPS er kunstig intelligens (AI) til IT-drift. Det refererer til den strategiske brug af kunstig intelligens (AI) samt teknologierne maskinlæring (ML) og maskintankegang (MR), der forenkler og strømliner processer og optimerer brugen af kundens IT-ressourcer.	Inkluderet. ProSupport AIOPS-platforme inkluderer TechDirect og MyService 360, som alle er aktiveret via software med tilslutningsmuligheder, såsom secure connect gateway, og giver fordele, der ikke er begrænset til følgende: - Proaktiv registrering af hardwareproblemer og sagsoprettelse* - Selvbetjent sagsoprettelse - Selvbetjent delforsendelse Dell Security-rådgivere. * Enhver yderligere handling i sagen fra Dell Technologies' tekniske support kræver kundens kontakt til Dell Technologies' kundeservice og supportorganisation inden for 48 timer. Ellers vil sagen automatisk blive lukket, hvis kunden ikke anmoder om handling.
LEVERING AF UDSKIFTNINGSDELE	Dell Technologies leverer udskiftningsdele, når det anses for at være nødvendigt af Dell Technologies.	Inkluderet. Udskiftningsdele vil blive afsendt til kunden, så de ankommer næste lokale arbejdsdag. Lokale frister for forsendelse i landet kan påvirke levering af udskiftningsdele lokalt næste arbejdsdag. Installation af dele udpeget af Dell Technologies som enhed, der kan udskiftes af kunden (CRU) er kundens ansvar.
RETTIGHEDER TIL NYE SOFTWAREVERSIONER	Dell Technologies leverer rettighederne til nye softwareversioner, som stilles generelt til rådighed af Dell Technologies.	Ikke inkluderet, medmindre det fremgår af tabellen for Dell Technologies produktgaranti og vedligeholdelse.

INSTALLATION AF SOFTWAREVERSIONER	Installation af nye softwareversioner er ikke inkluderet.	Kunden udfører installation af nye softwareversioner (inkl. software, der ikke er klassificeret af Dell Technologies som operativsystemets miljøsoftware samt software, som Dell Technologies vurderer er operativsystemets miljøsoftware).
--	---	---

Onsite-forpligtelser:

Hvor det er nødvendigt at udføre services onsite, skal kunden stille alle sundheds- og sikkerhedsoplysninger, værktøjer og infrastruktur til rådighed, som kræves i henhold til lokale gældende love og bestemmelser.

Kunden skal sørge for (uden omkostninger for Dell Technologies) gratis, sikker og tilstrækkelig adgang til kundens faciliteter og miljø, herunder rigelig plads til arbejde, elektricitet, sikkerhedsudstyr (hvis relevant) såsom: serverelevatorer, stiger, sikkerhedshjelme og ørebeskyttelse osv. og en lokal telefonlinje. Der skal ligeledes være adgang til en skærm, en mus (eller et pegeredskab) og et tastatur (uden omkostninger for Dell Technologies), hvis systemet ikke allerede omfatter disse punkter. For produkter på over 120 lbs. (54 kg) er kunden ansvarlig for at levere passende løfteudstyr til enhver onsite-support- eller implementeringsbegivenhed. For produkter, der vejer mellem 40 lbs. (18 kg) og 120 lbs. (54 kg), kan kunden være nødt til at fjerne produktet fra racket, før Dell yder service. Hvis disse betingelser ikke opfyldes, kan det medføre ekstra gebyrer for kunden for de nødvendige ressourcer til at fjerne serveren fra racket på sikker vis.

Udelukkelse

Følgende aktiviteter er ikke omfattet af denne servicebeskrivelse:

- Afinstallation, geninstallation eller konfiguration af et eller flere produkter eller programmer
- Fjernelse af afinstallerede produkter fra kundens lokaler
- Server-/storage-/netværkssoftware er ikke klassificeret som udstyr
- Fejlfinding af software til operativsystemets miljø ud over at returnere produktet til en fungerende tilstand (f.eks. rådgivning, præstationsjustering, konfiguration, scripting eller benchmarking er ikke inkluderet)
- Services, der kræves på grund af manglende vedligeholdelse af software og understøttede produkt(er) på et specificeret minimumsversionsniveau som angivet i [Reference Code Document](#).
- Services, der kræves på grund af manglende inkorporering af systemrettelser, reparationer, patch eller ændringer leveret af Dell Technologies eller på grund af kundens manglende forhindringsforanstaltninger, der tidligere er anbefalet af Dell Technologies, såsom en kommunikeret sikkerhedsrådgivning eller kritisk rettelsoptdatering, som en kunde ikke implementerer
- Services, der efter Dell Technologies' opfattelse er nødvendige på grund af ukorrekt behandling eller brug af produkterne eller udstyret
- Tilpasning af kundens server- eller storageenhed med undtagelse af det, som udtrykkeligt fremgår af denne servicebeskrivelse
- Enhver form for genopretning eller overførsel af data eller programmer
- Garantiservice eller support i forbindelse med ikke-Dell Technologies-systemer, -software eller yderligere komponenter
- Services, der efter Dell Technologies' opfattelse er påkrævet på grund af uautoriserede forsøg fra tredjepartspersonale på at installere, reparere, vedligeholde eller ændre hardware, firmware eller software
- Installation af netværksrouter eller oprettelse af forbindelse til fildeling via netværket
- Enhver form for konfiguration af server, storage, netværk eller router
- Netværksservices, herunder tilføjelse af et system til et netværk (undtagen et Ethernet-LAN)
- Enhver aktivitet, som ikke fremgår specifikt af denne servicebeskrivelse.

Denne servicebeskrivelse giver ikke kunden nogen garantier i tillæg til garantierne under hovedserviceaftalens eller en anden aftales gældende betingelser som relevant.

Andre oplysninger om din service

Garantiperioden og supportmulighederne ("supportoplysninger") på dette website gælder (i) kun mellem Dell Technologies og de organisationer, som indkøber de relevante produkter og/eller vedligeholdelse i henhold til en direkte kontrakt med Dell Technologies ("Dell Technologies-kunden"), og (ii) kun for de produkter eller supportmuligheder, der er bestilt af Dell Technologies-kunden på det tidspunkt, hvor Dell Technologies-supportoplysningerne er aktuelle. Dell Technologies kan ændre supportoplysningerne når som helst. Bortset fra ændringer, som skyldes udgiverne og producenterne af tredjepartsprodukter, vil Dell Technologies-kunden blive orienteret om eventuelle ændringer af supportoplysningerne på den måde, der er angivet i den på det aktuelle tidspunkt gældende produktordre og/eller vedligeholdelsesrelaterede aftale mellem Dell Technologies og Dell Technologies-kunden, men enhver sådan ændring er ikke gældende for produkter eller supportmuligheder bestilt af Dell Technologies-kunden inden datoen for en sådan ændring.

Dell Technologies er ikke forpligtet til at levere supportservices for udstyr, der befinder sig uden for Dell Technologies-serviceområdet. "Dell Technologies-serviceområdet" er en placering inden for (i) 100 (et hundrede) miles køreafstand eller 160 (et hundrede og tres) kilometers køreafstand af en Dell Technologies-serviceplacering og (ii) det samme land som Dell Technologies-serviceplaceringen, medmindre andet er angivet i din gældende aftale med Dell Technologies, i hvilket tilfælde den gældende aftale har forrang. Med mindre andet i denne servicebeskrivelse eller aftalen er aftalt, er onsite-service til EMEA-kunder tilgængelig op til en afstand på 150 kilometer fra den nærmeste Dell Technologies Logistics-placering (PUDO eller afhentnings-/afleveringsplacering). Kontakt din salgsrepræsentant for at få yderligere oplysninger om tilgængelighed af onsite-service i EMEA.

Denne service er ikke tilgængelig overalt. Hvis dit produkt ikke er geografisk placeret på det sted, som er anført i Dell Technologies' servicefortegnelse for dit produkt, eller hvis konfigurationsdetaljer er blevet ændret og ikke rapporteret tilbage til Dell Technologies, skal Dell Technologies først genkvalificere dit understøttede produkt, før det er berettiget til den supportservice, du købte, og før den gældende responstid for det understøttede produkt kan genindføres. Servicemulighederne, herunder serviceniveauer, åbningstider for teknisk support og onsite-responstider varierer fra område til område og konfiguration, og visse services kan muligvis ikke købes i kundens område, så kontakt venligst salgsrepræsentanten for at få flere oplysninger. Dell Technologies forpligtelse til at levere services til flyttede produkter er afhængig af forskellige faktorer, herunder uden begrænsninger, lokal tilgængelighed af services, ekstra gebyrer og inspektion og gencertificering af de flyttede produkter til Dell Technologies' på daværende tidspunkt gældende takster for tid og materialerådgivning. I de tilfælde, hvor servicedele afsendes direkte til kunden, skal kunden kunne kvittere for modtagelsen på den placering, hvor produkterne befinder sig, medmindre andet er aftalt mellem Dell Technologies og kunden. Dell Technologies kan ikke holdes ansvarlig for forsinkelser i supporten på grund af, at kunden ikke accepterer/kvitterer for forsendelsen af delene. Storage-systemer til flere komponenter kræver aktive aftaler om supportmuligheder for alle hardware- og softwarekomponenter i systemet for at kunne modtage alle fordelene ved supportaftalen for hele løsningen. Medmindre andet er skriftligt aftalt med kunden, forbeholder Dell Technologies sig ret til at ændre omfanget af supportservices med et skriftligt varsel til kunden på tres (60) dage.

Lagerførte dele: Dell opbevarer for tiden dele på forskellige placeringer over hele verden. Visse dele er muligvis ikke tilgængelige på det lager, der ligger tættest på kundens adresse. Hvis en del, der er nødvendig for at reparere det understøttede produkt, ikke er tilgængelig fra en Dell-facilitet i nærheden af kundens placering og skal overføres fra en anden afdeling, bliver den sendt så hurtigt som praktisk muligt og forretningsmæssigt rimeligt.

Produkter eller services fra en hvilken som helst Dell Technologies-forhandler reguleres udelukkende af aftalen mellem køber og forhandler. Den pågældende aftale kan indeholde vilkår, som er de samme som supportoplysningerne på dette website. Forhandleren kan aftale med Dell Technologies at udføre garanti- og/eller vedligeholdelsesservices for køberen på vegne af forhandleren. Kunder og forhandlere, der udfører garanti- og/eller vedligeholdelsesservices eller professionelle services, skal være korrekt uddannet og godkendt.

Services ved hjælp af ikke uddannede/ikke certificerede kunder, forhandlere eller tredjeparter kan resultere i ekstra gebyrer, hvis support fra Dell Technologies er nødvendig i forbindelse med en sådan tredjepartsydelse af services. Kontakt forhandleren eller den lokale Dell Technologies-salgsrepræsentant for at få yderligere oplysninger om Dell Technologies' udførelse af garanti- og vedligeholdelsesservices på produkter købt hos en forhandler.

Dell Technologies fastholder rettighederne til at bestemme den endelige løsning af alle supporthændelser. Aktiviteter såsom, men ikke begrænset til, følgende er ikke omfattet af denne service: Krævede services på grund af manglende integrering af systemrettelser, reparationer, patch eller ændringer leveret af Dell Technologies; services, der efter Dell Technologies' mening er påkrævet på grund af uautoriserede forsøg fra tredjeparters personale på at installere, reparere, vedligeholde eller ændre hardware, firmware eller software; services, der efter Dell Technologies' mening er påkrævet på grund af ukorrekt behandling eller brug af produkterne eller udstyret og services, der kræves som følge af, at kunden ikke har foretaget en handling, som tidligere er blevet anbefalet af Dell Technologies.

Efter fjerndiagnosticering forbeholder Dell sig retten til at afslå en kundes anmodninger om udskiftning af defekte komponenter, hvis sådanne anmodninger i væsentlig grad overstiger standardfejlraten for komponenten og det involverede system. Sådanne fejlrater overvåges konstant af Dell i forbindelse med dennes aktivitet som leverandør af it-supportservices.

Begrænsninger i servicens omfang. Dell kan nægte at levere en service, hvis Dell anser det for at være sandsynligt, at servicen skaber en urimelig risiko for Dell eller Dells serviceudbydere eller ligger uden for omfanget af servicen. Dell er ikke ansvarlig for fejl eller forsinkelse i en ydelse som følge af omstændigheder, der ligger udenfor Dells kontrol, herunder kundens manglende overholdelse af sine forpligtelser i henhold til denne servicebeskrivelse

Vedligeholdelse af software- og serviceversioner. Kunden skal vedligeholde software og understøttede produkt(er) på niveau med Dell Technologies' specificerede minimumsversionsniveauer som angivet i [referencekodedokumentet](#). Kunden skal også sikre installation af minimumsniveauer for software- eller firmwareversioner på reservedele, patches, softwareopdateringer eller efterfølgende versioner som anvist af Dell for at holde de understøttede produkter berettiget til denne service. Dell Technologies forbeholder sig retten til efter eget skøn at nægte support til software og understøttede produkter, der ikke opfylder Dell Technologies' angivne minimumsversionsniveauer som angivet i [referencekodedokumentet](#).

KONTAKT OS

Få mere at vide ved at kontakte din lokale salgsrepræsentant eller autoriserede forhandler.

Copyright © 2025 Dell Inc. eller dets datterselskaber. Alle rettigheder forbeholdes. Dell Technologies, Dell og andre varemærker er varemærker tilhørende Dell Inc. eller dets datterselskaber. Øvrige varemærker kan tilhøre de respektive ejere. Udgivet i USA.

Dell Technologies mener, at oplysningerne i dette dokument er nøjagtige på udgivelsesdatoen. Oplysningerne heri kan ændres uden varsel.