

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

## Einführung

Dell Technologies<sup>1</sup> stellt Basissupport („**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/die 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 genehmigt, 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

Dieser Service umfasst die folgenden Merkmale:

- Zugang zur Dell Technologies Customer Service- und Supportabteilung 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

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).

**Telefonsupport:** Der Telefonsupport 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.<sup>4</sup> 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 Käufer der Services genannt ist.

<sup>3</sup> Wenn Sie sich den Nachtrag der allgemeinen Dell Services-Geschäftsbedingungen ansehen möchten, gehen Sie auf <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 zum Hardwareservice von Dell finden Sie in den [Bedingungen für den Hardwareservice](#).

SERVICE-MERKMAL	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></p> <p>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 TechDirect und MyService360, die alle über Konnektivitätssoftware wie das Secure Connect Gateway 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 folgenden Werktag eintreffen.</p> <p>Die Lieferfristen in den einzelnen Ländern können sich auf die Lieferung von Ersatzteilen am nächsten Werktag auswirken.</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).
---	---	---

## Ausschlüsse

Die folgenden Tätigkeiten sind nicht im Umfang dieser Servicebeschreibung enthalten:

- Deinstallation, erneute Installation oder Konfiguration von Produkten, Software oder Anwendungen.
- Entfernung des deinstallierten Produkts aus den Räumlichkeiten des Kunden.
- Server-, Storage- und Netzwerksoftware gilt nicht als Gerät.
- Troubleshooting für Betriebsumgebungssoftware, das darüber hinausgeht, den funktionsfähigen Status des Produkts wiederherzustellen. (Consulting, Leistungsoptimierung, Konfiguration, Scripting und Benchmarking sind beispielsweise ausgeschlossen.)
- Services, die erforderlich werden, weil Software und/oder unterstützte Produkte nicht auf dem im [Referenzcodedokument](#) festgelegten Mindestversionsstand gehalten werden.
- Services, die erforderlich werden, weil von Dell Technologies bereitgestellte Systemkorrekturen, -reparaturen, -patches oder -änderungen nicht vom Kunden integriert wurden oder weil der Kunde zuvor von Dell Technologies empfohlene Maßnahmen zur Vermeidung der entstandenen Probleme nicht ergriffen hat, z. B. einen kommunizierten Sicherheitsratgeber oder ein kritisches Korrekturupdate, der bzw. das vom Kunden nicht implementiert wird.
- Services, die nach Einschätzung von Dell Technologies aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Verwendung der Produkte oder Geräte erforderlich sind.
- Individuelle Anpassung des Servers oder Storage-Geräts des Kunden, wenn diese nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung vorgesehen ist.
- Jegliche Recovery und Übertragung von Daten oder Anwendungen.
- Support Service oder Support für Systeme, Software oder zusätzliche Komponenten, die nicht von Dell Technologies stammen.
- Services, die nach Einschätzung von Dell Technologies erforderlich sind, weil MitarbeiterInnen von Drittanbietern unberechtigterweise versucht haben, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu modifizieren.
- Netzwerkdruckerinstallation oder Zuordnung der Netzwerkdateifreigabe.
- Jegliche Konfiguration von Servern, Storage, Netzwerken oder Routern.
- Netzwerkservices, einschließlich Anschluss eines Systems an ein Netzwerk (mit Ausnahme von Ethernet-LAN).
- Alle weiteren Aktivitäten, die nicht explizit in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind.

Diese Servicebeschreibung berechtigt den Kunden zu keinerlei Hardwareserviceleistungen, die nicht explizit durch die Bedingungen des Rahmenvertrags oder, falls zutreffend, der Vereinbarung geregelt sind.

## 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 Vertriebskontakt.

Dieser Service ist nicht an allen Standorten 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 den Supportanspruch 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 Vertriebskontakt. 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 der unterstützten Produkte 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, sobald dies praktisch möglich und wirtschaftlich vertretbar ist.

Produkte oder Services, die bei einem Dell Technologies Reseller erworben wurden, unterliegen ausschließlich den Vereinbarungen zwischen Käufer 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 Services und/oder Wartungsservices für den Käufer im Namen des Resellers treffen. Kunden und Reseller, die 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 Meinung 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 Meinung von Dell Technologies aufgrund einer

unsachgemäßen Behandlung oder Verwendung der Produkte oder Geräte erforderlich sind; und Services, die aufgrund versäumter Maßnahmen zur Vermeidung seitens des Kunden erforderlich sind, die zuvor von Dell Technologies empfohlen wurden.

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.

**Pflege von Software und Serviceversionen:** Der Kunde muss Software und unterstützte Produkte auf dem von Dell Technologies im [Referenzcodokument](#) angegebenen Mindestversionsstand halten.

Der Kunde muss außerdem die Installation des Mindestversionsstands von Software oder Firmware bei Austauschteilen, Patches, Softwareupdates oder Folgeversionen gemäß den Anweisungen von Dell sicherstellen, damit für die unterstützten Produkte auch weiterhin Serviceanspruch besteht. Dell Technologies behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen den Support für Software und unterstützte Produkte zu verweigern, die nicht den von Dell Technologies vorgegebenen Mindestversionsstand gemäß [Referenzcodokument](#) aufweisen.

## KONTAKT

Weitere Informationen erhalten Sie von unsere lokalen VertriebsmitarbeiterInnen oder 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. Andere Marken sind Marken der jeweiligen Eigentümer.** Veröffentlicht in den USA.

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