

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

---

## Inleiding

Dell Technologies<sup>1</sup> biedt graag Basic Support aan (de **“Service(s)”** of **“Support Services”**) conform deze servicebeschrijving (**“Servicebeschrijving”**). Uw offerte, bestelformulier of een ander wederzijds geaccepteerd type factuur of orderbevestiging van Dell Technologies (het **“bestelformulier”**) moet de naam bevatten van het product of de producten<sup>2</sup>, en de toepasselijke service(s) en bijbehorende opties die u hebt gekocht, indien van toepassing. Neem voor aanvullende assistentie of voor het aanvragen van een kopie van uw geldige overeenkomst die van toepassing is op de services (de **“overeenkomst”**), contact op met uw verkoopvertegenwoordiger van Dell Technologies. Voor klanten die bij Dell iets aanschaffen onder een separate overeenkomst waarin de verkoop van deze services wordt geautoriseerd, geldt het servicevoorwaardensupplement<sup>3</sup> van Dell ook voor deze services. Voor een kopie van uw overeenkomst met uw toepasselijke reseller van Dell Technologies neemt u contact op met die reseller.

## De omvang van deze service

Deze service omvat de volgende kenmerken:

- Contact met de service- en supportorganisatie van Dell Technologies voor ondersteuning en probleemoplossing bij producten, zoals uiteengezet in de onderstaande tabel.
- Onsite beschikbaarheid van een technicus en/of levering van vervangingsonderdelen op de installatielocatie of bedrijfslocatie van de klant die is goedgekeurd door Dell Technologies zoals gespecificeerd in de overeenkomst (voor zover nodig en in overeenstemming met de aangeschafte supportoptie) om een productprobleem op te lossen.
- De beperkte hardwaregarantie van Dell geldt alleen voor de VS op de ondersteunde producten<sup>4</sup>

Meer informatie vindt u in de onderstaande tabel.

## Contact opnemen met Dell Technologies als u service nodig hebt

**Online-, chat- en e-mailsupport:** support via de website, chat en e-mail van Dell Technologies is voor bepaalde producten beschikbaar op [www.dell.com/contactus](http://www.dell.com/contactus)

**Telefonische support:** beschikbaar tijdens lokale kantooruren. De beschikbaarheid kan verschillen buiten de Verenigde Staten en is beperkt tot commercieel redelijke inspanningen, tenzij anders vermeld in dit document. Ga naar [www.dell.com/contactus](http://www.dell.com/contactus) voor een lijst met geldende telefoonnummers voor uw locatie.

Het volgende diagram bevat de servicefuncties van Basic Support die worden geleverd onder de standaardgarantie en/of onderhoudsvoorwaarden van Dell Technologies. Basic Support is beschikbaar voor support en onderhoud van:

1. Apparatuur van Dell Technologies die wordt vermeld in de [garantie- en onderhoudstabel voor producten van Dell Technologies](#) of op uw bestelformulier als
  - inclusief Basic Support tijdens de toepasselijke garantieperiode; of
  - in aanmerking komend voor Basic Support tijdens een daaropvolgende onderhoudsperiode

Software van Dell Technologies die wordt vermeld in de [garantie- en onderhoudstabel voor producten van Dell Technologies](#) en/of op uw [Bestelformulier](#) als in aanmerking komend voor Basic Support tijdens een onderhoudsperiode.

<sup>1</sup> “Dell Technologies”, zoals gebruikt in dit document, betekent de toepasselijke verkoopentiteit van Dell (“Dell”) die wordt vermeld op uw bestelformulier van Dell en de toepasselijke verkoopentiteit van EMC (“EMC”) die wordt vermeld op uw bestelformulier van EMC. Het gebruik van “Dell Technologies” in dit document duidt niet op een verandering van de wettelijke naam van de entiteit van Dell of EMC waarmee u zaken hebt gedaan.

<sup>2</sup> In dit document verwijzen “Dell Technologies producten”, “Producten”, “apparatuur” en “software” naar de apparatuur en software van Dell Technologies die in de [garantie- en onderhoudstabel voor producten van Dell Technologies](#) of op uw bestelformulier worden vermeld en “producten van derden” wordt gedefinieerd in uw overeenkomst of, als een dergelijke definitie niet in uw overeenkomst wordt vermeld, in de [commerciële verkoopvoorwaarden van Dell Technologies](#), of in de verkoopvoorwaarden van uw lokale Dell Technologies, voor zover van toepassing. “U” en “klant” verwijst naar de entiteit die als koper van deze services wordt vermeld in de overeenkomst.

<sup>3</sup> U kunt het servicevoorwaardensupplement voor Dell Services bekijken op <https://www.dell.com/servicecontracts/global>. Kies uw land en selecteer het tabblad Support Services in de linkernavigatiekolom op de pagina van uw land.

<sup>4</sup> Voor meer informatie over de beperkte hardwaregarantie van Dell gaat u naar [voorwaarden beperkte hardwaregarantie](#).

SERVICEKENMERK	BESCHRIJVING	BASISSUPPORT - DEKKINGSDetails
<b>WERELDWIJDE TECHNISCHE SUPPORT</b>	De klant kan voor het melden van een probleem met een apparaat tijdens lokale kantooruren telefonisch contact opnemen met Dell Technologies of 24x7 via een webinterface. Telefonisch contact wordt doorgestuurd naar een externe contactpersoon voor technische support om te helpen met het probleem.	Inbegrepen.
<b>ONSITE RESPONS</b>	Dell Technologies stuurt geautoriseerd personeel naar de installatielocatie om aan het probleem te werken nadat Dell Technologies het probleem heeft geïsoleerd en onsite respons noodzakelijk acht.	<p><u>Next Business Day On-site Response</u></p> <p>Na telefonische troubleshooting en diagnose kan een engineer worden uitgezonden die doorgaans de volgende werkdag onsite bij de klant arriveert.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij oproepen die door Dell Technologies worden ontvangen na de lokale sluitingstijd op de klantlocatie kan de servicetechnicus mogelijk pas na een extra werkdag op de klantlocatie arriveren.</li> </ul>
<b>PROSUPPORT AIOPS-PLATFORMS</b>	AIOps is kunstmatige intelligentie (AI) voor IT-activiteiten. Dit verwijst naar het strategische gebruik van AI, machine learning (ML) en MR-technologieën (Machine Reasoning) die processen vereenvoudigen en stroomlijnen en het gebruik van de IT-resources van de klant optimaliseren.	<p>Inbegrepen.</p> <p>ProSupport AIOps platforms omvatten CloudIQ, TechDirect en MyService 360, die allemaal zijn ingeschakeld via connectiviteitssoftware, zoals een gateway voor veilige verbindingen, en die onder meer de volgende voordelen bieden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactieve detectie van hardwareproblemen en maken van cases*</li> <li>• Selfservice-cases maken</li> <li>• Verzending van selfservice-onderdelen</li> </ul> <p>Dell Security-advies.</p> <p>* Voor verdere actie in het geval van de technische support van Dell Technologies moet de klant binnen 48 uur contact opnemen met de klantenservice- en supportorganisatie van Dell Technologies. Als de klant niet heeft gevraagd om actie te ondernemen, wordt de case automatisch gesloten.</p>
<b>LEVERING VAN VERVANGINGS-ONDERDELEN</b>	Dell Technologies biedt vervangingsonderdelen indien dat noodzakelijk wordt geacht door Dell Technologies.	<p>Inbegrepen.</p> <p>De vervangende onderdelen worden naar de klant verzonden met als streven ontvangst op de volgende lokale werkdag.</p> <p>Lokale logistieke sluitingstijden kunnen van invloed zijn op de levering van vervangingsonderdelen op de volgende werkdag.</p> <p>De klant is verantwoordelijk voor de installatie van onderdelen die door Dell Technologies zijn aangewezen als CRU's (door de klant te vervangen onderdelen).</p>

<p><b>RECHTEN OP NIEUWE VERSIES VAN SOFTWARE</b></p>	<p>Dell Technologies levert de rechten op nieuwe softwareversies die algemeen beschikbaar worden gesteld door Dell Technologies.</p>	<p>Niet inbegrepen, tenzij vermeld in de garantie- en onderhoudstabel voor producten van Dell Technologies.</p>
<p><b>INSTALLATIE VAN SOFTWAREVERSIES</b></p>	<p>De installatie van nieuwe softwareversies is niet inbegrepen.</p>	<p>De klant voert de installatie van nieuwe softwareversies uit (met inbegrip van software die niet is geclassificeerd door Dell Technologies als besturingsomgevingssoftware voor apparatuur, alsmede software die door Dell Technologies als besturingsomgevingssoftware voor apparatuur wordt beschouwd).</p>

## Overige informatie over uw service

De garantieperioden en de supportopties ("supportinformatie") op deze website gelden (i) uitsluitend tussen Dell Technologies en de organisaties die de van toepassing zijnde producten en/of het onderhoud verwerven onder een contract dat rechtstreeks is afgesloten met Dell Technologies (de "klant van Dell Technologies"); en (ii) uitsluitend voor producten of supportopties die zijn besteld door de klant van Dell Technologies op een tijdstip waarop de supportinformatie actueel is. Dell Technologies kan de supportinformatie op elk gewenst moment wijzigen. Behalve bij wijzigingen die door uitgevers en fabrikanten van producten van derden worden uitgevoerd, wordt de klant van Dell Technologies op de hoogte gesteld van enige wijziging in de supportinformatie op een wijze die wordt vermeld in de op dat moment geldige productbestelling en/of onderhoudsovereenkomst tussen Dell Technologies en de klant van Dell Technologies, maar een dergelijke wijziging geldt niet voor producten of supportopties die zijn besteld door de klant van Dell Technologies voorafgaand aan de datum van een dergelijke wijziging.

Dell Technologies is niet verplicht Support Services te leveren voor apparatuur die zich buiten het servicegebied van Dell Technologies bevindt. Het "Dell Technologies servicegebied" is een locatie die zich binnen (i) honderdzesentwintig (160) per auto af te leggen kilometers van een servicelocatie van Dell Technologies bevindt; en (ii) zich in hetzelfde land als de servicelocatie van Dell Technologies bevindt, tenzij anderszins gedefinieerd in uw prevalerende overeenkomst met Dell Technologies, in welk geval de definitie van de toepasselijke overeenkomst geldt. Voor EMEA-klanten, tenzij anders vermeld in deze servicebeschrijving of de overeenkomst, is onsite-service beschikbaar binnen een afstand van 150 km vanaf de dichtstbijzijnde locatie van Dell Technologies Logistics (PUDO of Pick-Up/Drop-off-locatie). Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger voor meer informatie over beschikbaarheid van onsite service in EMEA.

Deze service is niet op alle locaties beschikbaar. Als uw product zich niet bevindt op de geografische locatie die overeenkomt met de locatie in de Dell Technologies servicerecords voor uw product, of als configuratiegegevens zijn gewijzigd en niet zijn doorgegeven aan Dell Technologies, moet Dell Technologies uw product eerst opnieuw kwalificeren voor het recht op support dat u hebt aangeschaft, voordat de toepasselijke responstijden voor het product kunnen worden hersteld. Serviceopties, inclusief serviceniveaus, tijden voor technische support en tijden voor onsite respons, verschillen op basis van geografische locatie en configuratie, en bepaalde opties zijn op de locatie van de klant mogelijk niet voor aankoop beschikbaar. Neem voor meer informatie hierover contact op met uw verkoopvertegenwoordiger. De verplichting van Dell Technologies om de service te leveren voor producten die zijn verhuisd, is onderworpen aan verschillende factoren, waaronder (maar niet uitsluitend) de plaatselijke beschikbaarheid van de service, bijkomende kosten, inspectie en hernieuwde certificering van de verhuisde producten tegen de tarieven van Dell Technologies die op dat ogenblik voor tijd, materialen en advies gelden. Tenzij anders overeengekomen tussen Dell Technologies en Klant, geldt dat in gevallen waar serviceonderdelen direct naar de Klant worden verzonden, de Klant deze verzending moet kunnen ontvangen op de locatie waar de producten zich bevinden waarop deze service van toepassing is. Dell Technologies is niet aansprakelijk voor vertragingen in de support die optreden doordat de klant niet in staat is of weigert de verzonden onderdelen in ontvangst te nemen. Bij storage-systemen met meerdere componenten is een overeenkomst voor actieve support van alle hardware-en softwareonderdelen van het systeem vereist om alle voordelen van de supportovereenkomst voor de gehele oplossing te ontvangen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen met de klant, behoudt Dell Technologies het recht voor om het bereik van de supportservices te wijzigen via een geschreven kennisgeving aan de klant die zestig (60) dagen voorafgaand aan de wijziging is geleverd.

Onderdelen op voorraad: Dell heeft op dit ogenblik voorraden van onderdelen op verscheidene locaties over de hele wereld. Het is mogelijk dat bepaalde onderdelen niet voorradig zijn op de locatie die zich het dichtst bij de vestiging van de klant bevindt. Als een onderdeel dat noodzakelijk is voor de reparatie van een ondersteund product niet beschikbaar is in een vestiging van Dell in de buurt van de locatie van de klant en daarom vanuit een andere vestiging moet worden verzonden, wordt dit onderdeel binnen een dag, of zo snel als praktisch en commercieel mogelijk is geleverd. Locaties met onderdelen voor onsite interventie binnen vier (4) uur hebben een voorraad van bedrijfskritische systeemonderdelen, zoals bepaald door Dell. Een bedrijfskritisch onderdeel is een onderdeel dat bij een storing of defect mogelijk belet dat het systeem zijn basisfuncties kan uitvoeren. Onderdelen die als niet-essentieel worden beschouwd, zijn, maar zijn niet beperkt tot: software, disktestations, mediastations, modems, luidsprekers, geluidskaarten, zip-stations, beeldschermen, toetsenborden en muizen. Om de onderdelen binnen vier (4) uur te kunnen ontvangen, moet de vestiging van de klant zich binnen het door Dell bepaalde dekkingsgebied bevinden. Dell zal alleen onderdelen op voorraad houden in overeenstemming met standaardconfiguraties. Opslag van serviceonderdelen vereist een doorlooptijd van dertig (30) dagen.

Producten of services die worden verkregen van een reseller van Dell Technologies, vallen uitsluitend onder de overeenkomst tussen de koper en de reseller. Deze overeenkomst kan voorwaarden bevatten die gelijk zijn aan de supportinformatie op deze website. De reseller kan regelingen treffen met Dell Technologies voor het uitvoeren van garantie- en/of onderhoudsservices voor de koper namens de reseller. Klanten en resellers die garantie- en/of onderhoudsservices of professionele services uitvoeren, moeten correct getraind en gecertificeerd zijn.

De uitvoering van services door niet-getrainde/niet-gecertificeerde klanten, resellers of derden kan leiden tot extra kosten indien de support van Dell Technologies vereist is in reactie op de uitvoering van de services door derden. Neem contact op met de reseller of de lokale verkoopvertegenwoordiger van Dell Technologies voor aanvullende informatie over de uitvoering van garantie- en onderhoudsservices van Dell Technologies voor producten die zijn aangeschaft bij een reseller.

Dell Technologies behoudt zich het recht voor om de definitieve oplossing te bepalen voor alle supportincidenten. Activiteiten zoals, maar niet beperkt tot, de volgende zijn uitgesloten van deze service: services die nodig zijn vanwege het niet opnemen van een systeemcorrectie, reparatie, patch of wijziging die door Dell Technologies wordt geleverd; services die naar de mening van Dell nodig zijn als gevolg van ongeautoriseerde pogingen van personeel van derden om hardware, firmware of software te installeren, repareren, onderhouden of wijzigen; services die, naar de mening van Dell Technologies, nodig zijn vanwege onjuiste behandeling of gebruik van de producten of apparatuur; en services die nodig zijn als gevolg van het niet uitvoeren van preventieve acties door de klant die eerder door Dell Technologies werden geadviseerd.

Na diagnose op afstand behoudt Dell zich het recht voor om verzoeken van de klant om vervanging van defecte onderdelen te weigeren als dergelijke verzoeken aanzienlijk hoger zijn dan de standaarduitvalpercentages voor het betreffende onderdeel en het betreffende systeem. Dergelijke uitvalpercentages worden voortdurend gecontroleerd door Dell in de context van zijn activiteiten als leverancier van IT-supportservices.

Beperkingen aan het bereik van de service. Dell mag weigeren de service te verlenen indien Dell of diens serviceproviders door het leveren van de service onredelijk risico lopen of als de gevraagde service niet binnen het kader van de service valt. Dell is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of vertragingen van de prestaties als gevolg van oorzaken die buiten zijn macht liggen, inclusief wanneer de klant niet aan zijn verplichtingen onder deze servicebeschrijving voldoet.

**Tevergeefs servicebezoek:** als de klant of een vertegenwoordiger van de klant niet op de locatie aanwezig is wanneer de onsite servicetechnicus aankomt, kunnen de werkzaamheden niet worden uitgevoerd. Indien mogelijk laat de onsite servicetechnicus een kaartje achter om de klant te laten weten dat deze de locatie heeft bezocht. In dat geval is het mogelijk dat de klant bijkomende kosten moet betalen voor een volgend bezoek van een servicetechnicus.

Alle services, taken of activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze Servicebeschrijving zijn vermeld onder "De omvang van deze service", zijn niet inbegrepen en worden beschouwd als buiten de dekking. Services buiten de dekking worden in rekening gebracht in overeenstemming met het uurtarief van Dell voor de opgegeven service, taak of activiteit die is uitgevoerd.

## CONTACT OPNEMEN

Voor meer informatie neemt u contact op met uw lokale vertegenwoordiger of geautoriseerde reseller.

Copyright © 2024 Dell Inc. of zijn dochterondernemingen. Alle rechten voorbehouden. Dell Technologies, Dell en andere handelsmerken zijn handelsmerken van Dell Inc. of zijn dochterondernemingen. Andere handelsmerken zijn het eigendom van hun respectieve eigenaren. Gepubliceerd in de VS.

Dell Technologies gelooft in de juistheid van de informatie in dit document op de datum van de publicatie ervan. Deze informatie kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. Rev. 9 januari 2024