

Basic Hardware Support for Infrastructure (“Basic Support”)

Inledning

Dell Technologies¹ tillhandahåller diagnostik på plats (**”tjänsten/tjänsterna” eller ”supporttjänsterna”**) enligt denna tjänstbeskrivning (**”tjänstbeskrivningen”**). Din offert, order eller annan överenskommen form av faktura eller beställningsbekräftelse från Dell Technologies (**”beställningsformulär”**) innehåller namnet på den eller de produkter², tillgängliga tjänster och relaterade alternativ, om tillämpligt. För ytterligare hjälp eller för att begära en kopia av styrande avtal som gäller för tjänsterna (**”avtalet”**), kontakta din Dell Technologies-säljare. För kunder som köper tjänster från Dell enligt ett separat avtal som tillåter försäljning av dessa tjänster omfattar bilagan Bestämmelser och villkor för tjänster från Dell³ även dessa tjänster. Om du vill ha en kopia av avtalet med tillämplig återförsäljare för Dell Technologies ska du kontakta den återförsäljaren.

Tjänstens omfattning

Tjänsten omfattar följande:

- Tillgång till Dell Technologies kundtjänst och support för hjälp med felsökning för produkter enligt vad som anges i tabellen nedan.
- Leverans på plats av en tekniker och/eller leverans av reservdelar till installationsplatsen eller någon annan av kundens verksamhetsplatser, enligt överenskommelse som godkänts av Dell Technologies, i enlighet med vad som anges i Avtalet (efter behov och i enlighet med köpt supportalternativ) för att åtgärda ett problem med en produkt.

Se tabellen nedan för mer information.

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 under kontorstid (lokal tid). 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.

I följande diagram finns en lista över servicefunktionerna för Basic Support enligt Dell Technologies standardgaranti och/eller underhållsvillkor⁴. Basic Support finns tillgänglig för att stödja och underhålla:

1. Dell Technologies-utrustning som identifieras i [Tabellen för Dell Technologies produktgaranti och underhåll](#) och/eller i ditt [beställningsformulär](#) som
 - inklusive Basic Support under den tillämpliga garantitiden eller
 - valbar för Basic Support under en efterföljande underhållsperiod

Dell Technologies mjukvara som identifieras i [Tabellen för Dell Technologies produktgaranti och underhåll](#) och/eller i ditt [beställningsformulär](#) identifieras som berättigad till Basic Support under en underhållsperiod.

¹ Så som det används i det här dokumentet avser ”Dell Technologies” den aktuella Dell-säljorganisationen (”Dell”), som anges i Dells beställningsformulär och den aktuella EMC-säljorganisationen (”EMC”) som anges i EMC:s beställningsformulär. Användningen av ”Dell Technologies” i det här dokumentet indikerar inte en förändring av det juridiska namnet på Dell eller EMC-enheten som du har handlat med.

² Så som de används i det här dokumentet avser termerna ”Dell Technologies-produkter”, ”produkter”, ”utrustning” och ”mjukvara” den Dell Technologies-utrustning och -mjukvara som identifieras i [Tabellen för Dell Technologies produktgaranti och underhåll](#) eller i ditt beställningsformulär. ”Tredjeparts-produkter” definieras i ditt avtal eller, om en sådan definition saknas i ditt avtal, i [Dell Technologies affärsvillkor för försäljning](#), alternativt i dina lokala Dell Technologies-försäljningsvillkor, som tillämpligt. ”Du” och ”kund” avser den som i avtalet står angiven som köpare av tjänsterna.

³ Om du vill läsa igenom bilagan Dell Services försäljningsvillkor går du till <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, väljer ditt land och sedan fliken Supporttjänster, som du hittar i den vänstra kolumnen på din landspecifika sida.

⁴ Information om Dells begränsade hårdvaruservice finns på [Villkor för begränsad hårdvaruservice](#).

TJÄNSTENS OMFATTNING	BESKRIVNING	BASIC SUPPORT – FÖLJANDE INGÅR
GLOBAL TEKNISK SUPPORT	Kunder kan kontakta Dell Technologies på telefon under lokal kontorstid eller via webbgöransnittet 24x7 för att rapportera problem med utrustning. Telefonkontakter dirigeras till en teknisk supportkontakt på distans för att hjälpa till med problemet.	Ingår.
SUPPORT PÅ PLATS	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><u>Service på plats nästa arbetsdag</u></p> <p>Efter telefonbaserad felsökning och diagnos kan en tekniker oftast sändas ut för att anlända till platsen nästa arbetsdag.</p> <ul style="list-style-type: none"> För samtal som tas emot av Dell Technologies efter stängningstid på den plats där kunden befinner sig, kan det krävas ytterligare en arbetsdag innan serviceteknikern hinner fram till kunden.
PROSUPPORT AIOPS-PLATTFORMAR	AIOps är artificiell intelligens (AI) för IT-drift. Det avser strategisk användning av AI, maskininlärning (ML) och maskinmotiveringsteknik (MR) som förenklar och effektiviserar processer och optimerar användning av kundens IT-resurser.	<p>Ingår.</p> <p>ProSupport AIOps-plattformar inkluderar TechDirect och MyService 360, som är aktiverade via anslutningsprogram, som Secure Connect Gateway (SCG), och ger fördelar som inte är begränsade till följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> Proaktiv problemdetektering för hårdvara och ärendegenerering* Självbetjäning för ärendegenerering Självbetjäning för delutsändning Dell Security Advisories. <p>* Eventuella ytterligare åtgärder från Dell Technologies tekniska support kräver att kunden kontaktar Dell Technologies kundtjänst och support inom 48 timmar. I annat fall stängs ärendet automatiskt om kunden inte begär några åtgärder.</p>
LEVERANS AV RESERVDELAR	Dell Technologies erbjuder reservdelar när Dell Technologies anser detta nödvändigt.	<p>Ingår.</p> <p>Reservdelar skickas till kunden för leverans nästa arbetsdag.</p> <p>Lokala tidsgränser för leveranser i landet kan göra det omöjligt att leverera reservdelar nästa arbetsdag.</p> <p>Kunden ansvarar själv för installation av delar som Dell Technologies anvisar som enhet som kan bytas av kund (CRU).</p>
RÄTTIGHETER TILL NYA MJUKVARUVERSIONER	Dell Technologies erbjuder rättigheter till nya mjukvaruversioner som görs allmänt tillgängliga av Dell Technologies.	Ingår inte, såvida det inte återspeglas i Tabellen för Dell Technologies produktgaranti och underhåll.

INSTALLATION AV MJUKVARUVERSIONER	Installation av nya mjukvaruversioner ingår inte.	Kunden utför installation av nya mjukvaruversioner (vilket inkluderar såväl program som Dell Technologies inte klassificerat som mjukvara för utrustningens driftmiljö som program som Dell Technologies har klassificerat som mjukvara för utrustningens driftmiljö).
--	---	--

Undantag

Följande omfattas inte av denna tjänstebeskrivning:

- Avinstallation, ominstallation eller konfiguration av produkter eller program
- Borttagning av avinstallerad produkt från kundens lokaler
- Mjukvara för server/lagring/nätverk klassificeras inte som utrustning
- 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 av kunden 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 tjänstebeskrivningen
- 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.

Mer information om din tjänst

Garantitiderna och supportalternativen ("supportinformation") 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 supportinformationen är aktuell. Dell Technologies kan när som helst ändra supportinformationen. Förutom då det gäller ändringar orsakade av utgivare och tillverkare av tredjepartsprodukter, kommer Dell Technologies-kunden meddelas om eventuella förändringar i supportinformation på det sätt som anges i det aktuella produktbeställnings- och/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 supporttjänster för utrustning som ligger utanför Dell Technologies serviceområde. "Dell Technologies serviceområde" är en plats inom (i) 160 kilometer bilvägen från en Dell Technologies-serviceplats 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. För EMEA-kunder, om inte annat anges i denna tjänstbeskrivning eller i avtalet, är service på plats tillgänglig på ett avstånd upp till 150 kilometer från närmaste Dell Technologies Logistics-plats (PUDO eller plats för hämtning/avlämning). Kontakta din lokala säljare för mer information om tillgänglighet av service på plats i EMEA.

Den här tjänsten är inte tillgänglig överallt. Om dina produkter inte finns på den geografiska plats som motsvarar platsen i Dell Technologies serviceregister för dina produkter, eller om konfigurationsuppgifterna har ändrats och inte rapporterats till Dell Technologies måste Dell Technologies först kvalificera om din produkt för supportberättigandet du köpte innan gällande svarstider för den produkten kan återinföras. Tjänstealternativ, inklusive tjänstenivåer, öppettider för teknisk support och tidsramar för service på plats varierar beroende på geografisk plats och konfiguration och vissa alternativ kan kanske inte köpas för den plats där kunden befinner sig. Kontakta din lokala säljare för information. Dell Technologies skyldighet att leverera tjänsterna till produkter som flyttats är föremål för olika faktorer, inklusive men inte begränsat till, lokal tillgång till service, extraavgifter, inspektioner och omcertifiering av flyttade produkter för Dell Technologies vid tillfället aktuella konsultationsavgifter för arbetstid och material. I sådana fall där reservdelar skickas direkt till kunden, och om inget annat har avtalats mellan Dell Technologies och kunden, måste kunden kunna ta emot sändningen på den plats där produkten som ska servas finns. Dell Technologies ska inte vara ansvarigt för fördröjningar av support på grund av kundens underlåtande eller vägran att acceptera sändning av delar. Lagringssystem med flera komponenter kräver aktiva supportalternativ för alla hårdvaru- och mjukvarukomponenter i systemet ska omfattas av alla de fördelar som ingår i supportavtalet för hela lösningen. Om inget annat skriftligen har överenskommits med kunden förbehåller sig Dell Technologies rätten att ändra omfattningen av supporttjänsterna sextio (60) dagar innan kunden skriftligen meddelas om ändringen.

Delar på lager: Dell har för närvarande delar i lager på olika platser i världen. Vissa delar finns eventuellt inte i lager på den plats som är närmast kundens plats. Om en del som behövs för att reparera produkten som omfattas inte finns tillgänglig på en Dell-anläggning nära kunden och därför måste överföras från en annan anläggning, skickas den så snart som det är praktiskt möjligt och affärsmässigt rimligt.

Produkter eller tjänster som erhålls från en Dell Technologies-återförsäljare styrs enbart av avtalet mellan köparen och återförsäljaren. Detta avtal kan innehålla villkor som är desamma som supportinformationen på denna webbplats. Återförsäljaren kan ingå avtal med Dell Technologies för att utföra garanti- och underhållstjänster för köparen å återförsäljarens vägnar. Kunder och återförsäljare som utför garanti- och/eller underhållstjänster alternativt professionella tjänster måste ha korrekt utbildning och vara certifierade. Tjänster utförda av kunder, återförsäljare eller tredje parter som saknar utbildning/certifiering kan leda till extra avgifter om support från Dell Technologies krävs till följd av sådana tredje parters utförande av tjänsterna. Kontakta återförsäljaren eller lokal Dell Technologies-säljare för garanti- eller underhållstjänster för produkter som erhållits från en återförsäljare. Dell Technologies förbehåller sig rätten att fastställa den slutliga lösningen för alla supportincidenter. Aktiviteter som, men inte begränsat till, följande omfattas inte av den här tjänsten: tjänster som krävs på grund av underlåtenhet att göra några systemkorrigeringsfiler, reparationer, korrigeringsfiler eller ändringar som tillhandahålls av Dell Technologies; tjänster som, enligt Dell Technologies, krävs på grund av obehöriga försök från tredjepartspersonal att installera, reparera, underhålla eller ändra hårdvara, fast programvara eller mjukvara; tjänster som, enligt Dell Technologies, krävs på grund av felaktig behandling eller felaktig användning av produkterna eller utrustningen; och tjänster som krävs på grund av att kunden inte har följt de åtgärder som Dell Technologies tidigare rekommenderat.

Efter fjärrdiagnostik förbehåller sig Dell rätten att vägra kundens begäran om utbyte av defekta komponenter om dessa begäranden väsentligt överstiger standardfelfrekvensen för komponenten och det berörda systemet. Dessa felfrekvenser övervakas kontinuerligt av Dell i egenskap av leverantör av IT-supporttjänster.

Begränsningar av tjänstens omfattning. Dell kan vägra tillhandahålla tjänster om dessa skapar en orimlig risk för Dell eller Dells tjänstleverantör eller om någon begärd tjänst ligger utanför ramen för tjänsten. Dell ansvarar inte för fel eller försening som beror på orsaker utanför dess kontroll, inklusive kundens underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt denna tjänstbeskrivning

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](#).

KONTAKTA OSS

Kontakta din lokala representant eller auktoriserade återförsäljare om du vill veta mer.

Upphovsrätt © 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. Publicerat i USA.

Dell Technologies anser att informationen i detta dokument är korrekt vid publiceringsdatumet. Informationen kan komma att ändras utan föregående meddelande.