



Servicebeschreibung

Dell Optimize

Einleitung

Dell EMC Services erbringt den Service Dell EMC Optimize für Speicher („Service(s)“) gemäß der vorliegenden Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“). Den Namen der von Ihnen erworbenen Serviceoptionen finden Sie in Ihrem Kostenvoranschlag, im Bestellformular oder einer anderen vereinbarten Rechnungsform bzw. Auftragsbestätigung (jeweils das „Bestellformular“). Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags erhalten Sie vom technischen Support oder von Ihrem Vertriebsmitarbeiter.

Der Optimize Service ist ein verlängerbarer Vertragsservice, der den Kunden über den Technical Account Manager (TAM) Zugang zu technischem Fachwissen zu Dell EMC Speicherprodukten bietet. Mit Optimize erhalten die Kunden beratende Orientierung, proaktiven Support, regelmäßige geplante Systemüberprüfungen zur Maximierung der Leistung und Optimierung der Speichersysteme, sowie eine Ausrichtung der Speicherinitiativen an den Geschäftsanforderungen. Kunden werden durch Optimize von zahlreichen Vorteilen profitieren. Im Wesentlichen können Kunden die Kosten in drei unterschiedlichen Kategorien senken.

- Betriebsausgaben
- Investitionsausgaben
- Ungeplante Ausfallzeiten

Optimize ergänzt Reparaturservices wie ProSupport oder ProSupport Plus, indem dem Kunden ein TAM zugewiesen wird, der umfassende Kenntnisse über die Speicherumgebung des Kunden besitzt und daher proaktiven Support und Unterstützung beim täglichen Betrieb und Management des vertraglich abgedeckten Speichersystems bereitstellt. Zusätzlich unterstützt der TAM die langfristige strategische Planung und die Optimierung des Speichersystems durch eine umfassende Beratung.

Optimize Produktmerkmale

Der TAM berät Sie regelmäßig umfassend zu Best Practices, bietet proaktiven Support und führt regelmäßige geplante Überprüfungen der abgedeckten Speichersysteme durch. (Die genauen Funktionen und Pflichten des TAM sind in Tabelle 1 aufgeführt.)

Optimize-Vereinbarungen können als Ergänzung zu bereits vorhandenen Support Serviceverträgen in mehrjährig abgestuften Laufzeiten erworben werden.

Bei Optimize arbeiten die Kunden mit einem TAM zusammen, der sich umfassende Kenntnisse Ihrer Speicherumgebung aneignen wird. Durch die Überwachung der Systeme und Kommunikation mit den Kunden können TAMs regelmäßige Berichte, Beurteilungen und Orientierung anbieten, mit denen der Verwaltungszeitaufwand reduziert und die hohe Verfügbarkeit des SAN gewährleistet werden können. Der TAM dient außerdem als zentrale Anlaufstelle für alle technischen Fragen zu den von der Vereinbarung abgedeckten Speichersystemen des Kunden.

Tabelle 1: Merkmale des Optimize-Service

Beratungsservices	<ul style="list-style-type: none"> • Beratung zu Betrieb und Wartung von effizienten Speichersystemen zur Unterstützung bei Design und Betrieb einer optimierten SAN-Umgebung • Unterstützung bei der Planung und Vorbereitung von Hardware- und Software-Upgrades, um sicherzustellen, dass Wartungsarbeiten ohne Zwischenfälle durchgeführt werden können • Orientierung über die Effizienz des Betriebs, um den ROI zu maximieren
Reaktive Support-Leistungen*	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellung einer Serviceanfrage zum Zeitpunkt der Problemerkennung (vierteljährlicher und monatlicher Service) • Zusammenarbeit mit dem Dell Supportteam zur zeitnahen Lösung von Fällen • Ansprechpartner für den Kunden bei Support-Problemen mit Schweregrad 1 und 2, um eine zeitnahe Lösung und Unterstützung bei der Koordination der erforderlichen Ressourcen zu gewährleisten
Jährlicher Besuch vor Ort*	<ul style="list-style-type: none"> • Persönlicher Besuch, um sicherzustellen, dass der TAM über die aktuellen und zukünftigen Speicheranforderungen des Kunden informiert ist, um dessen betriebliche Ziele unterstützen zu können • Schematische Aufzeichnung und Beurteilung der Systemarchitektur zur Optimierung der Systemplanung und -konfiguration • Durchführung von Bewertungsbesprechungen, um die Speicherumgebung an den Kundenanforderungen und Geschäftsinitiativen auszurichten • Beratung über den Status und empfohlene Lösungen im Zusammenhang mit der Vervollständigung der SAN-Lösung, einschließlich Sicherheit, Fabric-Konfiguration, Funktionssätze und SAN-Prozesse
Überprüfungen von Kapazität und Leistung	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse der Kapazitäts- und Leistungskennzahlen, um eine durchgängig hohe Leistung und Betriebseffizienz der Speicherumgebung sicherzustellen • Beratung über Lösungen und Best Practices zum Erfüllen der Kapazitäts- und Leistungsanforderungen • Treffen mit dem Kunden zur Besprechung der Ergebnisse der Kapazitäts- und Leistungsprüfung und Analyse der Ergebnisse • Proaktive Überwachung der Kapazitäts- und Leistungskennzahlen, um einen effizienten Betrieb der Speicherumgebung sicherzustellen und wichtige Probleme, wie Leistungsspitzen und Kapazitätsobergrenzen, zu kommunizieren
Fallprüfungen	<ul style="list-style-type: none"> • Aktive Überprüfung der Supportfälle zur Bestimmung potenzieller Probleme und Schulungsmöglichkeiten • Proaktive und persönliche Unterstützung zur Minimierung der Fehlerdiagnose bei Support-Anrufen • Treffen mit dem Kunden zur Besprechung der Ergebnisse der Fallprüfungen und Lösung von potenziellen Problemen

	<ul style="list-style-type: none"> • Ausarbeitung eines Fallverlaufsberichts mit der Zusammenfassung der Fälle, der Trends, von Verbesserungsmöglichkeiten und potenziellen Risiken oder Problemen
Prüfungen des Systemprotokolls	<ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßige Überprüfung des Systemprotokolls, um einen effizienten Betrieb des Speichersystems sicherzustellen und ungewöhnliche Aktivität und Trends zu erkennen • Überprüfung von Protokolleinträgen mit dem Kunden und Kommunikation der Ergebnisse zur Bearbeitung potenzieller Probleme
Redundanzbeurteilungen	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse der SAN-Lösung, um sicherzustellen, dass die Redundanz- und Failover-Empfehlungen intakt sind • Beratung zu Best Practices für die Wartung einer vollständig redundanten SAN-Lösung • Unterstützung bei der Ausarbeitung von Plänen zur Schaffung von redundanten SAN-Lösungen
Services zur Betriebseffizienz	<ul style="list-style-type: none"> • Beurteilung der Kundenumgebung und der Anforderung zur Bereitstellung von Empfehlungen für Best Practices für die Systemkonfiguration und -optimierung • Durchführung von Überprüfungen des Speichersystems zur Orientierung über Best Practices und die Systemverwaltung

*Im vierteljährlichen Optimize-Service nicht enthalten

Optimize Leistungsumfang

Mit dem Optimize Service erhält der Kunde eine regelmäßige Dokumentation, in der die Systemarchitektur beschrieben wird, die Auswirkungen von Systemwarnungen und -protokollen beurteilt werden, eine Analyse der Kapazitäts- und Leistungskennzahlen vorgenommen wird und die Best Practices für die speziellen Geschäftsanforderungen aufgezeigt werden. Die unten angegebene Liste enthält den spezifischen Leistungsumfang für den Kunden.

Tabelle 2: Optimize-Lieferumfang

Material	Beschreibung	Serviceumfang	
		Optimize vierteljährlich	Optimize
Schema der Lösungsarchitektur	Schematische Darstellung des Speichersystems und der vorhandenen Hardware.	Nach Bedarf	Nach Bedarf
Reaktive Support-Leistungen	Siehe Tabelle 1	–	Nach Bedarf
Jährlicher Besuch vor Ort	Siehe Tabelle 1	–	Jährlich
Lösungsinventar	Detaillierte Aufstellung der gesamten Hardware des Speichersystems.	Vierteljährlich	Monatlich
Kapazitätsbericht	Analyse des Speicher- und Leistungsdetails Zeigt die Art der Verwendung, die Auslastungsraten und den Ort der Belegung des Speichers auf	Vierteljährlich	Monatlich
Bericht über Fallprüfungen	Zusammenfassung aller Supportfälle für den Kunden und Ermittlung von Trends und potenziellen Problemen, die angegangen werden müssen	Vierteljährlich (letzte 4 Wochen)	Monatlich
Überprüfung der Systemprotokolle	Übersicht über die Systemprotokolle und Analyse ihrer Auswirkungen auf den Betrieb	Vierteljährlich (letzte 4 Wochen)	Monatlich

Planung und Ergebnisse des Ausfalltests Überprüfung und Empfehlungen	Empfehlungen zu Best Practices für erfolgreiche Failover-Tests mit einer vollständigen Analyse und Überprüfung Personalisiertes schrittweises Verfahren für die Durchführung eines Ausfalltests Falls vereinbart sind auch die Ergebnisse und Bestätigung des Failover-Tests enthalten.	Vierteljährlich	Monatlich
Dokument mit Best Practices und Empfehlungen	Anhand der Kundenumgebung angepasster Leitfaden zur Darstellung und Besprechung der Best Practices und Konfigurationseinstellungen für Hardware und Software	Vierteljährlich	Monatlich

Optimize-Meilensteine und -Zeitplan

Tabelle 3: Optimize-Meilensteine

Meilenstein	Beschreibung	Serviceangebot	
		Optimize vierteljährlich	Optimize
Erstbewertung	Durchführung der Optimize-Erstbewertung <ul style="list-style-type: none"> • Festlegung der Kapazitäts- und Leistungsstandards und -anforderungen • Durchführung einer grundlegenden Überprüfung des Systemstatus • Schema und Inventar der Systemarchitektur • Besprechung der Geschäftsanforderungen und -initiativen mit dem Kunden • Erklärung des Rahmens des Optimize-Service und Ausrichtung des Optimize-Service an den Kundenanforderungen 	Ein Mal	Ein Mal
Leistungsumfang	Durchführung einer Optimize-Systemanalyse <ul style="list-style-type: none"> • Übersicht und Zusammenfassung für obere Managementebene • Überprüfung der Kapazität und der Leistung • Überprüfung des Systemstatus • Überprüfung des monatlichen Fallverlaufs • Überprüfung der Systemprotokolle • Besprechung von Dokumentationsaktualisierungen • Allgemeine Empfehlungen gemäß den betrieblichen Zielen • Unterstützung bei der Redundanzbewertung • Bereitstellung von Aktualisierungen der Best Practices 	Vierteljährlich	Monatlich
Kontinuierlich	<ul style="list-style-type: none"> • Aktualisierungen der Best Practices • Überwachung von Systemleistung und -kapazität • Unterstützung bei der Anforderungsplanung • Unterstützung bei der Änderungsverwaltung • Proaktive Produktberatung 	Ja	Ja

Ausschlüsse

Zur Vermeidung von Missverständnissen sind im Folgenden die Tätigkeiten aufgeführt, die nicht enthalten sind im Umfang dieser Servicebeschreibung:

- Alle Services, Arbeitsschritte oder Aktivitäten, die nicht ausdrücklich aufgeführt sind in dieser Beschreibung.
- Optimize ist kein Ersatz für den Support-Service für Dell Storage SC-Produkte.
- Datenmigration von einem bereits vorhandenen Direct Attached Storage oder sonstigen Speichergeräten
- Installation oder Skripterstellung

Diese Servicebeschreibung berechtigt den Kunden zu keinerlei Gewährleistungen, die nicht explizit durch die Bedingungen des Rahmenvertrags oder der Vereinbarung, wie nachfolgend in den Geschäftsbedingungen von Dell Services definiert, geregelt sind.

Angebotsbezogene Pflichten des Kunden

- Konfigurieren Sie die jeweilige Speichermanagersoftware, um die benötigten Konfigurationsdaten über verschlüsselte Kanäle wie Secure Remote Services, CloudIQ und Unisphere auf Dell Server zu übertragen und auf diese zuzugreifen.
- Bestimmung eines Ansprechpartners beim Kunden auf Entscheidungsträgerebene, der Ergebnisse und Empfehlungen des TAM verstehen und besprechen kann.
- Teilnahme an regelmäßigen geplanten Optimize-Meetings
- Bewerten und Umsetzen der Empfehlungen des TAM
- Besprechung von kurz- und langfristigen Plänen zu Dell Storage zur proaktiven Festlegung und Planung von Projekten
- Zusammenarbeit mit dem TAM, um sicherzustellen, dass die Informationen von Dell zu Ansprechpartnern beim Kunden und zu besonderen Umständen genau und aktuell sind.
- Optimize for Storage Center:
 - Konfiguration von Storage Center und Dell Storage Manager (oder Enterprise Manager) zur Übertragung der SupportAssist-Daten an Dell Server über verschlüsselte Kanäle
- Optimize für Unity oder PowerStore:
 - Konfigurieren Sie SRS (Secure Remote Services) und CloudIQ, um SupportAssist-Daten über verschlüsselte Kanäle auf Dell EMC Server zu übertragen.
 - Erstellen Sie ein schreibgeschütztes Unisphere- oder PowerStore Manager-Konto für den TAM, das zur laufenden Analyse des SAN genutzt werden kann.

Allgemeine Zuständigkeiten des Kunden

Befugnis zum Gewähren von Zugang. Der Kunde garantiert, dass er sowohl für sich als auch für Dell EMC Services für den Zweck der Bereitstellung dieser Services die Berechtigung für Zugang zu und Verwendung (ob remote oder persönlich) der in Kundenbesitz befindlichen oder lizenzierten Software, Hardware und Systeme, der darauf gespeicherten Daten und aller zugehörigen Hardware- und Softwarekomponenten erhalten hat. Wenn der Kunde noch nicht über diese Berechtigung verfügt, ist er dafür verantwortlich, diese Berechtigung auf eigene Kosten einzuholen, bevor er Dell mit der Ausführung dieser Services beauftragt.

Zusammenarbeit mit dem Kunden. Dem Kunden ist bewusst, dass Dell EMC Services ohne eine direkte und angemessene Kooperation des Kunden nicht in der Lage ist, den Service zu erbringen, dass der Service grundlegend verändert werden oder dass die Serviceerbringung mehr Zeit in Anspruch nehmen kann. Demzufolge ermöglicht der Kunde eine unverzügliche und angemessene Zusammenarbeit, damit Dell EMC Services den Service ordnungsgemäß ausführen kann. Wenn der Kunde nicht auf angemessene Art und Weise im Sinne des zuvor Gesagten kooperiert, lehnt Dell EMC Services jedwede Verantwortung für Versäumnisse bei der Durchführung des Service ab und der Kunde verliert jedweden Erstattungsanspruch.

Pflichten vor Ort. Wenn Services vor Ort ausgeführt werden müssen, bietet der Kunde (ohne Kosten für Dell EMC Services) kostenlosen, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen und der Umgebung des Kunden, einschließlich eines ausreichend großen Arbeitsbereichs, einer sicheren Stromversorgung, Sicherheitsausrüstung (falls zutreffend) und eines Telefonanschlusses. Darüber hinaus müssen ein Monitor oder Display, eine Maus (oder ein anderes Zeigegerät) und eine Tastatur zur Verfügung gestellt werden (ohne Kosten für Dell EMC Services), wenn das System nicht bereits über diese Komponenten verfügt.

Datenbackup. Der Kunde führt vor und während der Erbringung dieses Service ein Backup der vorhandenen Daten, Software und Programme auf den betroffenen Systemen durch. Der Kunde hat als Vorsichtsmaßnahme gegen mögliche Ausfälle, Änderungen oder Verluste von Daten regelmäßige Backups der Daten zu erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind. Dell EMC Services ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich.

Die folgenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Deutschland, Österreich, Frankreich und die Schweiz. Die entsprechenden geltenden Haftungsbeschränkungen sind im Vertrag dargelegt. Zusätzlich zu den im Vertrag dargelegten Haftungsbeschränkungen beschränkt sich die Haftung bei Datenverlust auf die Kosten für die Neuinstallation der Sicherung in diesen Ländern.

Sofern nicht anderweitig durch lokale Gesetze geregelt, ÜBERNIMMT DELL EMC SERVICES KEINE HAFTUNG FÜR:

- ALLE VERTRAULICHEN, GESCHÜTZTEN ODER PERSÖNLICHEN INFORMATIONEN
- VERLORENE ODER BESCHÄDIGTE DATEN, PROGRAMME ODER SOFTWARE
- BESCHÄDIGTE ODER VERLORENE WECHSELMEDIEN
- SYSTEM- ODER NETZWERKAUSFÄLLE UND/ODER
- ALLE HANDLUNGEN ODER UNTERLASSUNGEN, EINSCHLIESSLICH FEHLVERHALTEN DURCH DELL EMC SERVICES ODER EINEN DRITTANBIETER

Gewährleistungen von Drittanbietern. Zur Erbringung dieser Services muss Dell EMC Services unter Umständen auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell EMC Services hergestellt wurde. Die Gültigkeit der Gewährleistung einiger Hersteller erlischt möglicherweise, wenn Dell EMC Services oder eine andere Partei außer dem Hersteller an der Hardware oder Software arbeitet. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Ausführung von Services durch Dell EMC Services keine Auswirkungen auf die Gültigkeit solcher Gewährleistungen hat bzw. dass, sollten Auswirkungen doch entstehen, diese vom Kunden akzeptiert werden. Dell EMC Services übernimmt keine Verantwortung für Gewährleistungen Dritter oder für die Auswirkungen, die die Services auf diese Gewährleistungen haben können.

Servicezeiten. In Abhängigkeit von den geltenden lokalen Gesetzen in Bezug auf die wöchentlichen Arbeitsstunden wird dieser Service, wenn nachfolgend nicht anders angegeben, während der normalen Geschäftszeiten von Dell EMC Services von Montag bis Freitag zwischen 8:00 und 18:00 Uhr (Ortszeit des Kunden) erbracht:

Land	Normale Geschäftszeiten von Dell EMC Services
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Jungferninseln, übrige englischsprachige Karibik	Montag bis Freitag von 7.00 bis 16.00 Uhr
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Dänemark, El Salvador, Finnland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaika, Norwegen, Panama, Puerto Rico, Dominikanische Republik, Surinam, Schweden, Turks- und Caicosinseln	Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr
Australien, Bermudas, China, Haiti, Hongkong, Japan, Korea, Malaysia, Niederländische Antillen, Neuseeland, Singapur, Taiwan, Thailand	Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr
Argentinien, Frankreich, Indien, Italien, Paraguay, Uruguay	Montag bis Freitag von 09:00 bis 18:00 Uhr
Bolivien, Chile	Montag bis Freitag von 09:00 bis 19:00 Uhr
Naher Osten	Sonntag bis Donnerstag von 8.00 bis 18.00 Uhr

Wenn nicht anders im Voraus schriftlich vereinbart, werden außerhalb der normalen Geschäftszeiten und an lokalen Feiertagen keine Serviceleistungen erbracht.

Dell EMC Services – Geschäftsbedingungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen („Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“) und der Dell Niederlassung dar, die auf Ihrem Bestellformular für diesen Service angegeben ist. Dieser Service unterliegt der separat unterzeichneten Rahmenvereinbarung des Kunden mit Dell EMC Services, die den Verkauf des Service ausdrücklich gestattet. Gibt es keine entsprechende Vereinbarung, unterliegt dieser Service je nach Standort des Kunden den Verkaufsbedingungen von Dell oder der in der Tabelle weiter unten erwähnten Vereinbarung (die „Vereinbarung“). In nachstehender Tabelle ist die für Ihren Kundenstandort gültige URL aufgeführt, unter der Sie die entsprechende Vereinbarung finden können. Die Vertragspartner bestätigen, diese Onlinebedingungen gelesen zu haben und sie anzuerkennen.

Standort des Kunden	Für Ihren Kauf von Dell EMC Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Services direkt von der Dell Niederlassung erwerben	Kunden, die Services über einen autorisierten Dell oder Dell EMC Händler erwerben
USA	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (Englisch) Dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)	Dell.ca/terms (Englisch) Dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)
Lateinamerika und Karibik	Lokale länderspezifische Website oder Dell.com/de-de Dell.com/servicedescriptions/global .*	Die Servicebeschreibung und andere Servicedokumente von Dell EMC Services, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell EMC Services dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in allen anderen Dokumenten von Dell EMC Services in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell EMC Services“ als Verweis auf Dell EMC Services als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres Verkäufers erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell EMC Services. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.
Asien-Pazifik/Japan	Lokale länderspezifische Website oder Dell.com/de-de Dell.com/servicedescriptions/global .*	
Europa, Naher Osten und Afrika	Lokale länderspezifische Website Dell.com/de-de oder Dell.com/servicedescriptions/global .* Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs: Frankreich: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Deutschland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Großbritannien: Dell.co.uk/terms	

* Kunden können einfach über Dell.com/de-de auf ihre lokale Dell.com/de-de-Website zugreifen, indem sie einen Computer nutzen, der an ihrem Standort mit dem Internet verbunden ist, oder indem sie auf der Dell Webseite „Choose a Region/Country“ (Land/Region auswählen) unter Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen eine Option auswählen.

Dem Kunden ist bekannt, dass eine Erneuerung, Änderung, Verlängerung oder weitere Nutzung der Services über die ursprüngliche Laufzeit hinaus der zum jeweils aktuellen Zeitpunkt geltenden Servicebeschreibung unterliegt; diese ist einsehbar unter Dell.com/servicedescriptions/global.

Wenn es einen Widerspruch bei den Bedingungen der Dokumente gibt, die diese Vereinbarung umfasst, besitzen die Dokumente in der folgenden Reihenfolge Vorrang: (i) diese Servicebeschreibung; (ii) die Vereinbarung; (iii) das Bestellformular. Die vorrangigen Bedingungen werden so eng wie möglich ausgelegt, um den Widerspruch zu lösen, während so viel wie möglich von den widerspruchsfreien Bedingungen erhalten bleibt, einschließlich dem Erhalten widerspruchsfreier Bedingungen innerhalb desselben Paragraphen, Abschnitts oder Unterabschnitts.

Durch die Bestellung der Services, den Erhalt der Services, die Verwendung der Services oder der zugehörigen Software bzw. durch Klicken auf die Schaltfläche/Aktivieren des Felds „I agree“ (Ich stimme zu) oder Ähnliches auf der Website Dell.com/de-de oder DellEMC.com/de-de/ im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell EMC Software oder Internetoberfläche verpflichten Sie sich zur Einhaltung dieser Servicebeschreibung und der durch Verweis in dieser enthaltenen Vereinbarungen. Wenn Sie diese Servicebeschreibung im Namen eines Unternehmens oder einer anderen juristischen Person anerkennen, bestätigen Sie, dass Sie über die entsprechende Befugnis zur Unterzeichnung dieser Servicebeschreibung verfügen; in diesem Fall bezieht sich „Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“ auf jene juristische Person. In einigen Ländern ist neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. das Unterzeichnen eines Bestellformulars erforderlich.

Zusätzliche Bestimmungen für Beratungs- und verwaltete Services

1. Unterstützte Produkte

Dieser Service ist für unterstützte Produkte, wie z. B. ausgewählte Dell SC und SCv Speicherprodukte, in Standardkonfiguration („unterstützte Produkte“) verfügbar. Es werden regelmäßig unterstützte Produkte hinzugefügt; eine aktuelle Liste der für Dell Produkte oder Produkte anderer Marken verfügbaren Services erhalten Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter. Jedes unterstützte Produkt ist durch eine Seriennummer („Service-Tag“) gekennzeichnet. Der Kunde muss für jedes unterstützte Produkt, das zum Storage Center gehört, eine separate Servicevereinbarung kaufen. Bitte geben Sie das Service-Tag Ihres unterstützten Produkts an, wenn Sie sich in Bezug auf diesen Service an Dell wenden.

2. Laufzeit des Service Diese Servicebeschreibung tritt an dem auf Ihrem Bestellformular aufgeführten Datum in Kraft und gilt für die auf dem Bestellformular angegebene Laufzeit („**Laufzeit**“). Die Anzahl der Systeme, Lizenzen, Installationen, Bereitstellungen, verwalteten Endpunkte oder Endnutzer, für die der Kunde einen oder mehrere Services erwirbt, der Tarif oder Preis sowie die jeweilige Laufzeit des Service sind im jeweiligen Bestellformular angegeben. Sofern nicht anderweitig mit Dell EMC Services schriftlich vereinbart, werden die in dieser Servicebeschreibung beschriebenen Services dem Kunden nur zur internen Nutzung bereitgestellt; es ist dem Kunden nicht gestattet, die Services an Dritte weiterzuverkaufen oder für die Zwecke eines Servicebüros zu verwenden.

3. Wichtige Zusatzinformationen

- A. Terminänderung.** Wurde für den Service ein Termin vereinbart, sind Terminänderungen mindestens 8 Kalendertage vor dem ursprünglich vereinbarten Termin anzukündigen. Wenn der Kunde den Servicetermin innerhalb von 7 Tagen oder weniger vor dem ursprünglich vereinbarten Termin ändert, fällt eine Änderungsgebühr an, die jedoch höchstens 25 % des Preises für den Service beträgt. Der Kunde stimmt zu, dass jegliche Terminänderungen mindestens acht (8) Tage vor dem Beginn des Service bestätigt werden.
- B. Zahlung für mit den Services gekaufte Hardware.** Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, ist die Zahlung für Hardware in keinem Fall an die Ausführung oder Erbringung von zusammen mit der Hardware erworbenen Beratungs- und verwalteten Services gebunden.

- C. **Wirtschaftlich angemessene Einschränkungen der Serviceerbringung.** Dell EMC Services behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell EMC Services der begründeten Meinung ist, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell EMC Services oder den von Dell EMC Services beauftragten Serviceanbieter entsteht oder dass die Erbringung einer verlangten Leistung über den Serviceumfang hinausgeht. Dell EMC Services 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.
- D. **Optionale Services.** Unter Umständen sind optionale Services (einschließlich Support vor Ort, Installation, Beratung, verwaltete und professionelle Support- oder Schulungsservices) von Dell EMC Services erhältlich, die je nach Kundenstandort variieren. Für optionale Services ist unter Umständen eine separate Vereinbarung mit Dell EMC Services erforderlich. Ist ein solcher Vertrag nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit der hier vorliegenden Servicebeschreibung geleistet.
- E. **Abtretung und Unterverträge.** Dell EMC Services kann diesen Service im Rahmen eines Untervertrags von Dritten ausführen lassen und/oder diese Servicebeschreibung auf externe Serviceanbieter übertragen, die den Service im Auftrag von Dell EMC Services erbringen.
- F. **Kündigung.** Dell EMC Services ist berechtigt, diesen Service jederzeit während der Servicelaufzeit aus folgenden Gründen zu kündigen:
- Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
 - Der Kunde macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit dem unterstützenden Telefon- oder Vor-Ort-Techniker.
 - Der Kunde hält die Geschäftsbedingungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

Im Falle einer Kündigung durch Dell EMC Services schickt Dell EMC Services eine schriftliche Kündigung an die Rechnungsadresse des Kunden. Das Schreiben enthält den Grund für die Kündigung sowie das Datum, an dem sie wirksam wird. Zwischen dem Datum des Versendens der Kündigung durch Dell EMC Services an den Kunden und dem Vertragsende müssen mindestens zehn (10) Tage liegen, sofern nicht vom Gesetzgeber zwingend ein anderer Zeitraum vorgeschrieben ist. Beendet Dell EMC Services diesen Service auf Grundlage dieses Absatzes, hat der Kunde keinen Anspruch auf Erstattung von an Dell EMC Services geleisteten Zahlungen.

- G. **Geografische Einschränkungen und Standortänderung.** Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Serviceoptionen, inklusive Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-Antwortzeiten, hängen von der jeweiligen Region ab und manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar; die entsprechenden Details erfahren Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter.

© 2018 Dell EMC Inc. Alle Rechte vorbehalten. Andere unter Umständen in diesem Dokument genannte Marken und Handelsnamen verweisen auf die Inhaber dieser Marken und Handelsnamen oder auf deren Produkte. Eine ausgedruckte Version der Verkaufs- und Servicebedingungen von Dell ist auf Anfrage erhältlich.