

Servicebeschreibung

ProDeploy Essentials for Client

Einführung

Dieses Dokument und die Anhänge (die „Servicebeschreibung“) beschreiben die Servicemerkmale für ProDeploy Essentials for Client („ProDeploy Essentials“) und optionale Add-on-Services (jeweils als „Service“ und zusammenfassend als „Services“ bezeichnet). Zusammen sind die Services Teil der Dell ProDeploy Client Suite („ProDeploy Suite“).

Dell Technologies („Dell“) stellt Ihnen diese Services gemäß dieser Servicebeschreibung bereit. Ihr („Sie“, der „Kunde“) Angebot, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung („Bestellformular“) enthält den Namen des/der Service(s) sowie die von Ihnen erworbenen verfügbaren Serviceoptionen. Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags bzw. Ihrer Serviceverträge erhalten Sie von Ihrem/Ihrer VertriebsmitarbeiterIn.

Umfang Ihrer Servicevereinbarung

Diese Services sind, wie auf Ihrem Bestellformular angegeben, für ausgewählte, unterstützte Produkte verfügbar, u. a. für Vostro™-, Inspiron™-, Dell Precision™-, OptiPlex™-, Dell XPS™-Laptops und Dell Latitude™-Systeme („unterstützte Produkte“). Eine aktuelle Liste der für Dell Produkte oder Produkte anderer Marken als Dell verfügbaren Services erhalten Sie von Ihrem/Ihrer VertriebsmitarbeiterIn.

Dieser ProDeploy Essentials Service umfasst Services, die remote von einem Dell Standort für den Kunden bereitgestellt werden („Remote Base Services“). Darüber hinaus haben Kunden die Möglichkeit, Serviceoptionen zu erwerben, die persönlich am Kundenstandort ausgeführt werden („Onsite Services“). Die Remote Base Services können einzeln oder mit dem Asset Resale or Recycling Service (Anhang B) und/oder mit bestimmten Onsite Services erworben werden. Kunden müssen vor dem Kauf optionaler zusätzlicher Onsite Services („Onsite Add-ons“) eine obligatorische Onsite Service-Option („Onsite Base“) erwerben. Mehrere Onsite Add-ons können mit einer Onsite Base erworben werden.

Der ProDeploy Essentials Service **umfasst die folgenden Remote Base Services** (wie in Anhang A zu diesem Dokument ausführlicher beschrieben):

- **Single Point of Contact**
- **BereitstellungsexpertIn**
- **Remote-PC-Installation**
- **Bereitstellungssupport**

Folgende Remote-Add-on-Optionen sind verfügbar:

- Asset Resale or Recycling Service – Anhang B

Folgende Onsite Base-Optionen sind verfügbar:

- **Onsite PC Installation Service*** – Anhang C
- **Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Service** – Anhang D
- **Onsite Additional Technician Time Service – Full Day** – Anhang I

Folgende Onsite Add-on-Optionen sind verfügbar:

- **Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service** – Anhang E
- **Onsite Additional Technician Time Service** – Anhang H
- **Onsite Operating System or Image Service** – Anhang F
- **Onsite Internal Component Service** – Anhang G

* Der Onsite PC Installation Service kann nur in Kombination mit dem ProDeploy Essentials Service erworben werden.

Jedes unterstützte Produkt ist durch eine Seriennummer gekennzeichnet (das „Service-Tag“). Eine Servicevereinbarung muss vom Kunden für jedes unterstützte Produkt separat abgeschlossen werden. Bitte geben Sie das Service-Tag Ihres unterstützten Produkts an, wenn Sie sich in Bezug auf diesen Service an Dell wenden.

Zum Abschließen bestimmter Services muss das System, das die Daten, Einstellungen oder Festplatten enthält, die für die Durchführung des Service erforderlich sind (das „Legacy-System“), verfügbar und voll betriebsbereit sein.

Generelle Ausschlüsse

Zum Ausschließen von Zweifeln sei darauf hingewiesen, dass die folgenden Aktivitäten nicht von dieser Servicebeschreibung abgedeckt werden:

- Der Service umfasst nicht die Entwicklung geistigen Eigentums, das exklusiv und speziell für den Kunden erstellt wird.
- Service für Nicht-Windows- oder Windows IoT-unterstützte Produkte. Darüber hinaus gibt es bestimmte Einschränkungen, wenn ein Kunde von einem Nicht-Windows-Legacy-System auf ein von Windows unterstütztes Produkt umsteigt.
- Alle Services, Arbeitsschritte oder Aktivitäten, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind.

Diese Servicebeschreibung räumt dem Kunden keinerlei Services zusätzlich zu den Services gemäß der unten definierten Servicerahmenvereinbarung oder Vereinbarung ein.

Allgemeine Pflichten des Kunden

Der Kunde übernimmt die folgenden spezifischen Pflichten:

- Nennung einer primären Anlaufstelle, die mit Dell und seinen festgelegten VertreterInnen zusammenarbeiten wird, um die Aktivitäten vor und während der Durchführung der entsprechenden Services zu unterstützen (der „Kundenkontakt“).
- Bereitstellung technischer AnsprechpartnerInnen, die über praktische Erfahrungen mit den Informationstechnologiekomponenten verfügen, die zur Erbringung der Services in Frage kommen, und die befugt sind, Unternehmensentscheidungen zu treffen („Technische Kontaktpersonen“). Dell kann bei Bedarf Besprechungen mit den technischen Kontaktpersonen anberaumen.
- Angemessene und fristgerechte Zusammenarbeit mit Dell bei der Erbringung der Services.
- Bereitstellung der Anforderungen und technischen Daten, die für die Durchführung des/der Service(s) binnen 3 Werktagen ab der Bestellaufgabe erforderlich sind.



- Initiierung der Verbindung zu Dell für die Remoteerbringung von Services. Dazu gehören unter anderem die Sicherstellung der Netzwerkverbindung und die Verwendung der von Dell bereitgestellten Remoteschnittstellen wie Chat und Telefon.
- Sicherstellung einer reibungslosen Kommunikation zwischen dem Kunden und Dell; dies umfasst alle Fragen zum Serviceumfang sowie angemessene Nachfragen von Dell bezüglich Anweisungen, Informationen sowie Genehmigungen oder Entscheidungen, die für die Durchführung von Service-Requests durch Dell erforderlich sind.
- Sicherstellung, dass alle erforderlichen Kundenressourcen, einschließlich technischer Kontaktpersonen, für die Dauer des Service verfügbar sind.
- Zeitnahe Bereitstellung aller Serviceanforderungen (z. B. Adresse(n) und mögliche Installationszeiten zum Zweck der Zeitplanung) sowie der für den Service erforderlichen technischen Daten.
- Für die Durchführung von Services auf dem Legacy-System bzw. Services, die das Legacy-System erfordern, muss dieses verfügbar und voll funktionsfähig sein.
- Für das unterstützte Produkt muss das Betriebssystem vorinstalliert oder bereits installiert sein, es sei denn, der Service wird mit dem „Onsite Operating System or Image Service“ erworben.

Der Kunde erklärt sich mit folgenden zusätzlichen spezifischen Aufgaben für die am Kundenstandort erbrachten Services einverstanden:

- Zuweisung eines primären Kontakts für jeden Kundenstandort, an dem eine Vor-Ort-Bereitstellung des/der Service(s) stattfinden wird, um die Planung aller erforderlichen Ressourcen für den/die Service(s).
- Erstellung und Bereitstellung der Planungsdetails aller für den Service benötigten Ressourcen, einschließlich des Endnutzerinstallationszeitplans.
- Bereitstellung der Anforderungen (z. B. Adresse(n) und mögliche Installationszeiten zum Zweck der Zeitplanung) sowie der für den Service erforderlichen technischen Daten.
- Der Kunde benachrichtigt Dell umgehend über alle Konflikte, um den Zeitplan vor dem geplanten Installationsdatum festlegen zu können.
- Gewähren des Zugangs zu Kundeneinrichtungen und -systemen, soweit für die Bereitstellung des/der Service/s erforderlich, u. a. durch die Bereitstellung sicherer, angemessener Parkmöglichkeiten und bei Bedarf aller erforderlicher Schlüssel oder Badges.
- Vorbereitung aller Arbeitsbereiche und Endnutzerschreibtische auf die Onsite Installation vor dem geplanten Beginn der Services; dies betrifft den Zugang zu Systemen, externe Peripheriegeräte, Stromversorgung und Netzwerkkonnektivität.
- Vor der Ankunft der TechnikerInnen vor Ort: Erstellen des Domain-Kontos und der Computerobjekte (ggf. vor dem Beitritt des PCs zur Domain) in Active Directory, um den Domain-Beitritt vor dem geplanten Bereitstellungsdatum zu ermöglichen.
- Bereitstellung von Domain-Konto-Zugangsdaten für Vor-Ort-TechnikerInnen mit den erforderlichen Rechten zur Durchführung eines Computerbeitritts zum standardmäßigen Container „Computer“ in Active Directory.
- Weitergabe der für die Durchführung des Service erforderlichen lokalen Administratorberechtigungen an Dell.
- Bereitstellung einer sicheren Arbeitsumgebung und geeigneter Büroräume.
- Sicherstellung, dass jederzeit während der Erbringung von Services eine erwachsene Person in einer örtlichen Niederlassung anwesend ist.
- Bereitstellung der Spezifikationen und der Annahmeerklärung des Kunden basierend auf dem vereinbarten Kommunikationsplan.

Kooperation mit Telefon- und Vor-Ort-Technikpersonal. Der Kunde und seine EndnutzerInnen erklären sich bereit, per Telefon und vor Ort mit dem Technikpersonal von Dell zusammenzuarbeiten und dessen Anweisungen zu befolgen.



Befugnis zum Gewähren von Zugang. Der Kunde erklärt und versichert, dass er sowohl für sich als auch für Dell für den Zweck der Bereitstellung dieses Service bzw. dieser Services die Berechtigung für Zugang zu und Verwendung des unterstützten Produkts/der unterstützten Produkte, der darauf gespeicherten Daten und aller zugehörigen Hardware- und Softwarekomponenten erhalten hat. Wenn der Kunde noch nicht über diese Genehmigung verfügt, ist er dafür verantwortlich, diese Genehmigung auf eigene Kosten einzuholen, bevor er Dell mit der Ausführung dieses Service bzw. dieser Services beauftragt.

Abwerbeverbot. Der Kunde sichert zu, während eines Zeitraums von zwei Jahren ab dem auf seinem Bestellformular vermerkten Datum weder direkt noch indirekt ohne vorherige schriftliche Genehmigung seitens Dell Technologies Services MitarbeiterInnen, mit denen der Kunde im Rahmen der Serviceerbringung in Kontakt stand, zwecks Anstellung abzuwerben. Ausgenommen hiervon sind jedoch öffentliche Stellenanzeigen und sonstige, ähnlich breit angelegte Formen der Personalbeschaffung, die gemäß dieser Vereinbarung keinen direkten oder indirekten Abwerbeversuch darstellen. Zudem ist der Kunde berechtigt, ehemalige Dell Technologies Services MitarbeiterInnen, die noch vor der Aufnahme betreffender Gespräche mit dem Kunden von Dell Technologies Services entlassen wurden oder selbst gekündigt haben, als potenzielle MitarbeiterInnen zu werben. Wenn dieses Abwerbeverbot durch lokale Gesetze oder Vorschriften am Standort des Kunden untersagt ist, gilt diese Bestimmung nicht für diesen Kunden.

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

Pflichten vor Ort. Wenn ein Service bzw. mehrere Services vor Ort ausgeführt werden müssen, ermöglicht der Kunde (ohne Kosten für Dell) einen kostenlosen, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen des Kunden, den unterstützten Produkten und der Kundenumgebung, einschließlich eines ausreichend großen Arbeitsbereichs, einer sicheren Stromversorgung 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), wenn das System nicht bereits über diese Komponenten verfügt.

Datensicherung; Löschung vertraulicher Daten. Der Kunde sichert alle vorhandenen Daten, Software und Programme auf den betroffenen Systemen vor und während der Erbringung dieses Service. Der Kunde hat als Vorsichtsmaßnahme gegen mögliche Ausfälle, Änderungen oder Verluste von Daten regelmäßige Sicherungskopien der Daten zu erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, vertrauliche, geschützte oder personenbezogene Daten sowie Wechselmedien wie SIM-Karten, CDs oder PC-Karten zu entfernen, unabhängig davon, ob ein/e Vor-Ort-TechnikerIn ebenfalls Unterstützung leistet.

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

- ALLE VERTRAULICHEN, GESCHÜTZTEN ODER PERSONENBEZOGENEN DATEN
- VERLORENE ODER BESCHÄDIGTE DATEN, PROGRAMME ODER SOFTWARE
- BESCHÄDIGTE ODER VERLORENE WECHSELMEDIEN
- GEBÜHREN ODER RUFENTGELTE AUFGRUND EINER UNTERLASSENEN ENTFERNUNG ALLER SIM-KARTEN ODER ANDERER WECHSELMEDIEN IN UNTERSTÜTZTEN PRODUKTEN, DIE AN DELL ZURÜCKGEGEBEN WERDEN
- SYSTEM- ODER NETZWERKAUSFÄLLE
- ALLE HANDLUNGEN ODER UNTERLASSUNGEN, EINSCHLIESSLICH NACHLÄSSIGKEIT VON DELL ODER EINEM DRITTANBIETER.



Dell ist nach der Durchführung des/der Service(s) nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich. Kunden, die Datenmigrationsservices verwenden, sollten alle Kundendaten sichern bzw. jedwede sonstigen geeigneten Maßnahmen ergreifen, um das Risiko für einen Datenverlust zu vermeiden.

Services von Drittanbietern. Bei der Ausführung dieser Services muss Dell möglicherweise auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell hergestellt oder verkauft wurde. Die Gewährleistungen einiger Hersteller können erlöschen, wenn Dell oder eine andere Person als der Hersteller an der Hardware oder Software arbeitet. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Ausführung von Services durch Dell keine Auswirkungen auf die Gültigkeit solcher Gewährleistungen hat bzw. dass, sollten Auswirkungen doch entstehen, diese vom Kunden akzeptiert werden. Dell übernimmt keine Verantwortung für Gewährleistungen von Drittanbietern oder für die Auswirkungen, die die Services auf diese Gewährleistungen haben können.

Kundenpartner. Der Kunde kann Dritte hinzuziehen (z. B. Contractors, Agents, Systemintegratoren und/oder Channel-Partner), um den Kunden zu repräsentieren oder um in einem Maß mit Dell zusammenzuarbeiten, das für die Erbringung des/der Service(s) für den Kunden erforderlich ist („Kundenpartner“). Der Kunde ist für alle Handlungen oder Unterlassungen seiner Kundenpartner alleinig verantwortlich. Der Kunde stimmt dem Weiteren zu, Dell auf Verlangen von allen Schäden, Kosten und Ausgaben (einschließlich Rechts-, Gerichts- oder Vergleichskosten) schad- und klaglos zu halten, die aufgrund von oder in Verbindung mit Handlungen oder Unterlassungen des Kundenpartners in dessen Funktion als Vertreter des Kunden, ungeachtet der Anspruchsgrundlage, entstehen.

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

Land	Normale Dell Geschäftszeiten
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Jungferninseln, übrige englischsprachige Karibik	Montag bis Freitag von 07:00 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, Japan, Niederländische Antillen, Neuseeland, Singapur, Thailand	Montag bis Freitag von 9.00 bis 17.00 Uhr
Argentinien, Brasilien, Ecuador, Frankreich, Indien, Indonesien, Italien, Korea, Malaysia, Mexiko, Paraguay, Peru, Taiwan, Uruguay	Montag bis Freitag von 9.00 bis 18.00 Uhr
Bolivien, Chile	Montag bis Freitag von 9.00 bis 19.00 Uhr
Naher Osten	Sonntag bis Donnerstag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr
Hongkong	Montag bis Freitag von 9.00 bis 17.30 Uhr

Sofern im Voraus nicht anders schriftlich vereinbart, werden außerhalb der normalen Geschäftszeiten oder an lokalen Feiertagen keine Onsite Service-Leistungen erbracht. Die Arbeitszeiten des technischen Remotesupports variieren je nach Standort und Konfiguration. Detaillierte Informationen erhalten Sie von Ihrem/Ihrer VertriebsmitarbeiterIn.

Produkte von Drittanbietern. „Produkte von Drittanbietern“ bezieht sich auf jegliche Hardware, Teile, Software oder andere materielle oder immaterielle Güter (entweder vom Kunden für Dell bereitgestellt oder auf Weisung von Dell durch den Kunden beschafft), die von Dell in Verbindung mit dem/den Service(s) verwendet werden. Der Kunde sichert Dell zu, dass er alle erforderlichen Lizenzen, Zustimmungen, Zertifizierungen oder Genehmigungen eingeholt hat, um Dell und Dell Partnern (gemäß Beschreibung einschließlich entsprechender Dell VertragsnehmerInnen und MitarbeiterInnen) das Recht und die Lizenz zu erteilen, auf Produkte von Drittanbietern zuzugreifen, sie zu kopieren, zu verteilen, zu verwenden und/oder zu modifizieren (einschließlich der Herstellung abgeleiteter Erzeugnisse) und/oder zu installieren, ohne dass dadurch Eigentums- oder Lizenzrechte (einschließlich Patent- und Urheberrechten) der Anbieter oder Besitzer dieser Produkte von Drittanbietern verletzt werden. Der Kunde erklärt sich einverstanden, die Verantwortung für



jedwede Softwarelizenzanforderungen zu übernehmen. Der/die Dell TechnikerIn des Kunden „akzeptiert“ im Namen des Kunden jedwede elektronischen Vereinbarungen, die Teil des Installationsprozesses sind, sofern nicht vom Kunden anderweitig in Schriftform angewiesen. SOFERN NICHT ANDERWEITIG SCHRIFTLICH ZWISCHEN DEM KUNDEN UND DELL VEREINBART, SCHLIESST DELL HIERMIT JEGLICHE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE ZUSICHERUNGEN IN VERBINDUNG MIT PRODUKTEN VON DRITTANBIETERN AUS. Produkte von Drittanbietern unterliegen ausschließlich den zwischen dem Drittanbieter und dem Kunden vereinbarten Bedingungen und Bestimmungen. DELL SCHLIESST HIERMIT JEGLICHE HAFTUNG FÜR AUSWIRKUNGEN DES/DER SERVICES AUF DIE GEWÄHRLEISTUNG FÜR PRODUKTE VON DRITTANBIETERN AUS. In dem nach geltendem Recht maximal zulässigen Umfang übernimmt Dell keinerlei Haftung für Produkte von Drittanbietern und bei Schäden oder Haftungsansprüchen hinsichtlich der Bereitstellung derartiger Produkte von Drittanbietern wendet sich der Kunde ausschließlich an den Drittanbieter.

Keine persönlichen oder personenbezogenen Daten. Alle an Dell übermittelten Produkte von Drittanbietern, wie z. B. Images, Anwendungen, Daten und Dokumentationen, dürfen keine personenbezogenen oder sonstigen persönlichen Daten beinhalten. Sofern in den geltenden lokalen Gesetzen nicht anders angegeben, sind unter „Personenbezogene Daten“ Informationen oder Daten zu verstehen, die für sich allein oder zusammen mit anderen Informationen zur Identifizierung einer natürlichen Person beitragen, oder Daten, die als persönlich erachtet werden, oder andere personenbezogene Daten, die Datenschutzgesetzen/-bestimmungen unterliegen. Der Kunde versichert, dass alle in Verbindung mit der Bereitstellung dieses/dieser Service(s) an Dell übermittelten Produkte von Drittanbietern keine personenbezogenen Daten beinhalten. Kontaktieren Sie bitte Ihren/Ihre Dell VertriebsmitarbeiterIn, um weitere Unterstützung zu erhalten. **ÜBERMITTELN SIE DELL KEINE PRODUKTE VON DRITTANBIETERN MIT PERSONENBEZOGENEN DATEN.**

Export. Der Kunde versichert und erklärt, dass die in Verbindung mit Imaging Services an Dell übermittelten Produkte von Drittanbietern, einschließlich aber nicht beschränkt auf in einem übermittelten Image enthaltene Software, keine gesperrten Technologien (z. B. Verschlüsselung) enthalten. Weiter sichert der Kunde zu, dass, falls gesperrte Technologien enthalten sind, diese Produkte von Drittanbietern von Dell ohne Exportlizenz in ein anderes Land (für das keine Ausfuhrsperr gemäß den maßgeblichen Exportgesetzen besteht) exportiert werden dürfen. Dell ist nicht dafür verantwortlich, die Korrektheit von Zusicherungen hinsichtlich des Vorhandenseins von Exportlizenzen bzw. der Berechtigung des Kunden zum Export der Produkte von Drittanbietern ohne Lizenz zu prüfen. Die Exportbescheinigungen des Kunden müssen sich nach geltenden regionalen und lokalen Gesetzen, Bestimmungen und Anforderungen richten (z. B. handschriftliche im Gegensatz zu einer elektronischen Unterschrift). Zusätzlich zu den Zusicherungen oben kann eine separat unterzeichnete Exportbescheinigung für alle Imaging Services erforderlich sein (die „Image Export Compliance Certification“). In ausgewählten Ländern sind ggf. Exportbescheinigungen in Verbindung mit einem oder mehreren weiteren Service(s) (z. B. Konfiguration von Bestands-Tags, Hardware- oder Softwarekonfiguration) erforderlich. Erforderliche Exportbescheinigungen müssen ausgefüllt, unterschrieben und an Dell zurückgesendet werden, bevor der oder die jeweilige(n) Service(s) von Dell implementiert werden können. Falls Dell eine Exportlizenz für Produkte von Drittanbietern einholen muss, um den/die Service(s) zu erbringen, willigt der Kunde hiermit ein, Dell kostenfrei alle notwendige Unterstützung bereitzustellen, die für den Erhalt einer solchen Exportlizenz erforderlich ist.

Kundenentschädigung. Der Kunde versichert, Dell auf Verlangen gegen jegliche Ansprüche oder Klagen Dritter zu verteidigen sowie schad- und klaglos zu halten, die (a) aufgrund der Nichteinholung der entsprechenden Lizenzen, Rechte an geistigem Eigentum oder einer anderen Genehmigung und Zertifizierung durch den Kunden sowohl für Produkte von Drittanbietern als auch für Software oder Materialien, die auf Anweisung von Dell im Rahmen des/der Service(s) durch den Kunden zu installieren oder zu integrieren sind, entstehen, oder die sich (b) aufgrund einer ungenauen Darstellung hinsichtlich der Existenz einer Exportlizenz oder durch Anschuldigungen gegen Dell aufgrund der Verletzung oder angeblichen Verletzung anwendbarer Exportgesetze, -bestimmungen und -anweisungen durch den Kunden ergeben.



Technische Daten und Haftungsausschluss. Es ist die Aufgabe des Kunden, die technischen Kundenspezifikationen für den/die Service(s) zu definieren und Dell die entsprechende Dokumentation zu diesen technischen Daten zukommen zu lassen. Der Kunde bestätigt, dass der/die Service(s) der Wahl des Kunden entsprechen. Dell hat das Recht, sich auf die vom Kunden bereitgestellten technischen Daten zu berufen. Dell ist nicht verantwortlich für Haftungsansprüche oder Schäden aufgrund der Bereitstellung des/der Service(s) gemäß den technischen Daten des Kunden. Wenn Dell zu der vertretbaren Meinung gelangt, dass der angebotene Service/die angebotenen Services technisch nicht durchführbar sind, behält sich Dell das Recht vor, die Bereitstellung des/der Service(s) abzubrechen. Dell versichert nicht, dass durch den/die Service(s) alle Anforderungen des Kunden erfüllt werden, da Dell von Produkten von Drittanbietern und der Unterstützung durch den Kunden oder durch Dritte abhängig ist.

Änderungskontrolle. Zusätzliche Arbeiten, die nicht in einem Serviceprojekt oder dessen Dokument mit technischen Daten spezifiziert sind, die sich durch (i) eine angeforderte Umfangsänderung des Serviceprojekts, (ii) eine Handlung oder Unterlassung des Kunden, (iii) eine Änderung des Gesetzes und/oder anwendbarer Bestimmungen, (iv) zusätzlichen Zeitaufwand für oder die Neuterminierung der Ressourcen vor Ort oder (v) höhere Gewalt ergeben, werden von Dell berücksichtigt und Dell erläutert jegliche Änderungen am Zeitrahmen und an den Kosten aufgrund der angeforderten Änderungen. Stimmt der Kunde dem erweiterten Zeitrahmen und/oder den zusätzlichen Kosten zu, bestätigt er diese Änderungen schriftlich, indem er Dell vor Beginn oder (wenn bereits begonnen) während der Fortsetzung der Bereitstellung der zusätzlichen Services eine schriftliche Zustimmung vorlegt. Der Kunde arbeitet mit dem/der zuständigen VertriebsmitarbeiterIn zusammen, um etwaig vereinbarte zusätzliche Kosten zu bezahlen.

Feedback von Kunden. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass Dell den Kunden um die Teilnahme an einer Umfrage zum Kundenfeedback bittet. Darüber hinaus wendet sich Dell gegebenenfalls mit dem Wunsch an den Kunden, diesen als Referenz für die von Dell erbrachten Serviceleistungen zu nennen. Wenn sich der Kunde einverstanden erklärt, als Referenz zu fungieren, vereinbaren der Kunde und Dell schriftlich die Bedingungen einer solchen Referenz. Es wurde ein Referenzprogramm entwickelt, um vertrauliche Gespräche zwischen Kunden und potenziellen Kunden von Dell zu ermöglichen.

Verantwortlicher. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass er als Verantwortlicher und Datenexporteur für jedwede Daten auf physischer Hardware, Laufwerken bzw. einer gehosteten virtuellen Maschine oder sonstigen vom Kunden gegenüber Dell bereitgestellten Komponenten („Kundenbereitstellungslösung“), vom Kunden für die Services verwendete Systems Management Software („Kundensoftware“) oder Kundeninhalte (wie unten definiert) verantwortlich ist, je nach Auslegung des Datenbegriffs in den einzelnen Ländern unter anderem in der Europäischen Union (EU), und dass Dell gemäß dieser Vereinbarung bei der Durchführung der Services als Auftragsverarbeiter für den Kunden fungiert. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass er als Verantwortlicher und Datenexporteur für die Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen im jeweiligen Land zuständig ist und dass sich Dell als Auftragsverarbeiter zur Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen im jeweiligen Land verpflichtet.

Der Kunde hält Dell in Bezug auf Verstöße gegen die Verpflichtungen des Kunden zur Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen im jeweiligen Land sowie in Bezug auf die Nichteinhaltung der Verpflichtungen im Zusammenhang mit den maßgeblichen Bestimmungen schadlos, die im Kundenvertrag zum Kauf des unterstützten Dell Systems/der unterstützten Dell Systeme und des/der Service(s) dargelegt sind.

Dell ist nicht zur Bereitstellung des/der Service(s) verpflichtet und kann den/die Service(s) bei einem Verstoß des Kunden gegen die Kundenvereinbarung kündigen. Dell haftet nicht für etwaige Schäden, die sich aus einer Verletzung durch den Kunden ergeben. Dem Kunden können weitere Gebühren und Kosten für zusätzlichen Zeit- oder Materialaufwand, Verluste oder Schäden angerechnet werden, die Dell und seinen Anbietern entstehen. Der Kunde informiert Dell unverzüglich über jegliche Versäumnisse, Mängel, Fehler oder andere Probleme in Zusammenhang mit der Einhaltung seiner Verpflichtungen gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen sowie damit verbundenen Bestimmungen in der Vereinbarung und bemüht sich nach bestem Wissen und Gewissen, alle offenen Fragen mit Dell zu klären.



Services – Bedingungen und Bestimmungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen („Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“) und der juristischen Person dar, die auf Ihrer Rechnung für den Service angegeben ist („Dell als juristische Person“). Dieser Service unterliegt dem vom Kunden separat unterzeichneten Rahmenvertrag mit Dell als juristischer Person, der den Verkauf des Service ausdrücklich gestattet. Gibt es keine entsprechende Vereinbarung, die diesen Service ausdrücklich autorisiert, unterliegt dieser Service je nach Standort des Kunden den kaufmännischen Verkaufsbedingungen von Dell oder der in der Tabelle weiter unten erwähnten Vereinbarung (die „Vereinbarung“). In der nachstehenden 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.

Kundenstandort	Für Ihren Kauf von Dell Services geltende Bedingungen und Bestimmungen	
	Kunden, die Services direkt kaufen	Kunden, die Services über einen autorisierten Wiederverkäufer kaufen
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 von Dell.com oder Dell.com/service-descriptions *	Die Servicebeschreibungen und andere Servicedokumente zu Dell als juristischer Person, die Sie von Ihrem/Ihrer VerkäuferIn erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem/Ihrer VerkäuferIn 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 anderen Servicedokumenten zu Dell als juristischer Person in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell als juristische Person“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres/Ihrer VerkäuferIn erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristischer Person. 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	<p>Lokale länderspezifische Website von Dell.com oder Dell.com/services/service-descriptions*</p>	<p>Die Servicebeschreibungen und andere Servicedokumente zu Dell als juristischer Person, die Sie von Ihrem/Ihrer VerkäuferIn erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem/Ihrer VerkäuferIn 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 anderen Servicedokumenten zu Dell als juristischer Person in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell als juristische Person“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres/Ihrer VerkäuferIn erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristischer Person. 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.</p>
Europa, Naher Osten und Afrika	<p>Lokale länderspezifische Website von Dell.com oder Dell.com/services/service-descriptions*</p> <p>Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs:</p> <p>Frankreich: Conditions de vente Dell France</p> <p>Deutschland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Großbritannien: Terms & Conditions Dell UK</p>	<p>Die Servicebeschreibungen und andere Servicedokumente zu Dell als juristischer Person, die Sie von Ihrem/Ihrer VerkäuferIn erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem/Ihrer VerkäuferIn 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 anderen Servicedokumenten zu Dell als juristischer Person in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell als juristische Person“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres/Ihrer VerkäuferIn erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristischer Person. 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.</p>

* Kunden können einfach über [Dell.com](https://www.dell.com) auf ihre lokale [Dell.com](https://www.dell.com)-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](https://www.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 des Service über die ursprüngliche Laufzeit hinaus der zum jeweils aktuellen Zeitpunkt geltenden Servicebeschreibung unterliegt, die unter Dell.com/serviceDescriptions einsehbar ist.

Datenschutz: Dell behandelt alle personenbezogenen Daten, die unter dieser Servicebeschreibung gesammelt werden, in Übereinstimmung mit der Dell Datenschutzerklärung der jeweiligen Gerichtsbarkeit, die alle unter <http://www.dell.com/localprivacy> verfügbar sind und auf die hiermit verwiesen wird.

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 Dell.com- oder DellEMC.com-Website im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell 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.

Ergänzende Bedingungen und Bestimmungen

1. 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, gemanagten Endpunkte oder EndnutzerInnen, 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 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.

2. Wichtige Zusatzinformationen

- A. Terminänderung.** Wurde für den Service ein Termin vereinbart, sind Terminänderungen mindestens acht (8) Kalendertage vor dem ursprünglich vereinbarten Termin anzukündigen. Wenn der Kunde den Servicetermin innerhalb von 7 oder weniger Tagen vor dem ursprünglich vereinbarten Termin verschiebt, 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 müssen.
- 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 Services gebunden.



- C. Wirtschaftlich angemessene Begrenzung des Serviceumfangs.** Dell behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell der wirtschaftlich begründeten Meinung ist, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell oder den von Dell beauftragten Serviceanbieter entsteht oder die Erbringung einer geforderten 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.
- D. Optionale Services.** Unter Umständen sind optionale Services (einschließlich Support vor Ort, Installation, Beratung, verwaltete und professionelle Support- oder Schulungsservices) von Dell erhältlich, die je nach Kundenstandort variieren. Für optionale Services ist unter Umständen eine separate Vereinbarung mit Dell erforderlich. Ist eine solche Vereinbarung nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit der vorliegenden Servicebeschreibung erbracht.
- E. Abtretung und Unterverträge.** Dell kann diesen Service im Rahmen eines Untervertrags von Dritten ausführen lassen und/oder diese Servicebeschreibung auf qualifizierte externe Serviceanbieter übertragen, die den Service im Auftrag von Dell ausführen.
- F. Kündigung.** Dell ist berechtigt, diesen Service jederzeit während der Servicelaufzeit aus folgenden Gründen zu beenden:
- 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 den unterstützenden AnalystInnen oder Vor-Ort-TechnikerInnen.
 - Der Kunde hält die Bedingungen und Bestimmungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

Im Falle einer Kündigung durch Dell schickt Dell 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 Versands der Kündigung durch Dell an den Kunden und dem Vertragsende müssen mindestens zehn (10) Tage liegen, sofern nicht vom Gesetzgeber zwingend ein anderer Zeitraum vorgeschrieben ist. Beendet Dell diesen Service auf Grundlage dieses Absatzes, hat der Kunde keinen Anspruch auf Erstattung von an Dell geleisteten Zahlungen.

- G. Regionale Einschränkungen und Standortänderung.** Der Service wird an den in der Kundenrechnung genannten Standorten erbracht. Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Serviceoptionen, inklusive Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports sowie Vor-Ort-Verfügbarkeit und Antwortzeit, hängen von der jeweiligen Region ab und manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar; die entsprechenden Details erfahren Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter bzw. Ihrer Vertriebsmitarbeiterin. Des Weiteren kann die Verpflichtung von Dell zur Erbringung der Services von verschiedenen Faktoren abhängen, z. B. der Verfügbarkeit am neuen Standort, der Zahlung von zusätzlichen Gebühren sowie einer Überprüfung und erneuten Zertifizierung unterstützter Produkte, deren Standort geändert wurde. Dies erfolgt zu den jeweils gültigen Gebührensätzen von Dell für Zeit und Material. Der Online First Article Service ist nicht in allen geografischen Regionen verfügbar. Asset Tagging und Asset Reporting sind für ausgewählte Peripheriegeräte (z. B. Monitore, Drucker, Racks) in Nord-, Mittel- und Südamerika, Europa, dem Nahen Osten und Afrika verfügbar.
- H. Dell Partner.** Dell kann zur Erbringung des/der Service(s) Affiliates und VertragsnehmerInnen einsetzen. Der/die Service(s) können außerhalb des Landes erbracht werden, in dem der Kunde und/oder Dell ansässig bzw. tätig sind. Dell behält sich das Recht vor, den Standort, an dem der/die Service(s) bereitgestellt werden, sowie die Partei, die den/die Service(s) bereitstellt, jederzeit zu ändern; es liegt jedoch weiterhin in der Verantwortung von Dell, den/die Service(s) bereitzustellen.
- I. Übertragung des Service.** Der Kunde darf den Configuration Service oder durch diese Servicebeschreibung erworbene Rechte nicht auf Dritte übertragen.



- J. Der Service läuft 180 Kalendertage nach dem Kauf ab. SOWEIT NICHT DURCH EIN ANWENDBARES GESETZ ABWEICHEND GEREGLT UND FÜR KUNDEN DIE ASSET RESALE OR RECYCLING ERWERBEN (SIEHE ANHANG B), KÖNNEN SIE DIESEN SERVICE WÄHREND DES SECHSMONATIGEN ZEITRAUMS AB KAUFDATUM EINMAL IN ANSPRUCH NEHMEN („ABLAUFDATUM“). ALS URSPRÜNGLICHES KAUFDATUM GILT DAS DATUM DER RECHNUNGSSTELLUNG ODER DER SERVICE- ODER BESTELLBESTÄTIGUNG DURCH DELL, JE NACHDEM, WELCHER ZEITPUNKT FRÜHER LIEGT. NACH DEM ABLAUFDATUM GILT DER SERVICE ALS DURCH DELL ERBRACHT, SELBST WENN DER SERVICE NICHT IN ANSPRUCH GENOMMEN WURDE.

Wenn unten keine Servicebeschreibung oder Angebotsspezifikation aufgeführt ist, wenden Sie sich bitte an Ihre lokale Vertriebsmitarbeiterin bzw. Ihren lokalen Vertriebsmitarbeiter von Dell Services, um sich die Verfügbarkeit dieses Service in Ihrem Land bestätigen zu lassen.

Anhang A

ProDeploy Essentials Service

Single Point of Contact

Serviceübersicht

Durch den Single Point of Contact („SPOC“) Service wird dem Kunden ein/eine Dell AnsprechpartnerIn für die in seiner Bestellung enthaltenen ProDeploy Essentials Services zur Verfügung gestellt. Der SPOC fungiert bis zum erfolgreichen Abschluss der Bereitstellung als zentrale Anlaufstelle für den Kunden.

Pflichten des Kunden:

- Nennung einer primären Anlaufstelle, die mit Dell und seinen festgelegten VertreterInnen zusammenarbeiten wird, um die Aktivitäten vor und während der Durchführung des/der entsprechenden Service(s) zu unterstützen.
- Bereitstellung technischer AnsprechpartnerInnen, die über praktische Erfahrungen mit den Informationstechnologiekomponenten verfügen, die zur Erbringung der Services in Frage kommen, und die befugt sind, Unternehmensentscheidungen zu treffen („Technische Kontaktpersonen“). Dell kann bei Bedarf Besprechungen mit den technischen Kontaktpersonen anberaumen.
- Angemessene und fristgerechte Zusammenarbeit mit Dell bei der Erbringung der Services.

Pflichten von Dell:

- Sobald Bestellungen eingegeben werden, die ProDeploy Essentials umfassen, weist Dell einen SPOC zu.
- Der SPOC versucht, den Kunden per E-Mail oder Telefon zu kontaktieren, um sich vorzustellen.
- Wenn der SPOC den Kunden nicht erreichen kann, werden die Bereitstellung/die Services bis zum Ablauf der Servicelaufzeit ausgesetzt (d. h. Anspruch auf 180 Kalendertage).
- Sobald der Kontakt hergestellt ist, vermittelt der SPOC dem Kunden die Servicegrundlagen und wichtige Informationen, die für die erfolgreiche Durchführung der erworbenen Services erforderlich sind.

Ausgeschlossene Services

- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind

Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen

- Der SPOC kann bestimmen, dass zusätzliche Subject Matter Experts direkt mit den Kontaktpersonen beim Kunden zusammenarbeiten, um den Service erfolgreich durchzuführen.



BereitstellungsexpertIn

Serviceübersicht

Der/die BereitstellungsexpertIn informiert den Kunden über die von Dell erarbeiteten Empfehlungen zur Optimierung der Bereitstellungsaktivitäten, die mit der Bereitstellung des Onsite Service oder Remoteservice verbunden sind.

Pflichten des Kunden:

- Bereitstellung der angeforderten Informationen innerhalb von 3 Werktagen nach Anfrage von Dell.
- Angemessene und zeitnahe gemeinsame Umsetzung der Optimierungsempfehlungen von Dell.

Pflichten von Dell:

- Vor Beginn der Bereitstellungsaktivitäten erfragt Dell Details zum Bereitstellungsziel des Kunden, dem bestehenden Bereitstellungsplan, der IT-Umgebung und den Endnutzeranforderungen.
- Überprüfung der vom Kunden bereitgestellten Informationen. Wenn Optimierungspotenzial erkannt wird, teilt Dell dies dem Kunden vor dem Abschluss der Services schriftlich mit. Wenn es keinen Verbesserungsbedarf gibt, wird der Kunde von Dell schriftlich darüber informiert.

Ausgeschlossene Services

- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind

Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen

- Eine Mitwirkung des Kunden an den Empfehlungen ist nicht erforderlich, es sei denn, dies ist in der vorliegenden Servicebeschreibung ausdrücklich als Kundenanforderung vermerkt.
- Die Empfehlungen werden auf der Grundlage des Nutzenpotenzials ausgesprochen, das sich aus der Umsetzung der Empfehlungen ergibt.
- Möglicherweise werden nicht für jede Bereitstellung Empfehlungen ausgesprochen.

Remote-PC-Installation

Serviceüberblick

Diese Remote Base Service-Option bietet Remoteunterstützung bei der Installation eines neuen unterstützten Produkts oder eines Legacy-Systems und gegebenenfalls vorhandener schreibweiseitiger Peripheriegeräte, bei der Herstellung der Konnektivität, bei der Übertragung von Dateien und Systemeinstellungen der EndnutzerInnen sowie bei der Installation der vom Kunden zur Verfügung gestellten Software („Remote-PC-Installation“).

Remote-PC-Installation – Funktionen

Unterstützung bei der Installation des unterstützten Produkts

- Remoteanleitung bei der Entnahme des neuen unterstützten Produkts aus den Versandkartons und der Überprüfung der Komponenten auf Schäden
- Unterstützung des Kunden beim Anschluss der schreibweiseitigen Peripheriegeräte des unterstützten Produkts (z. B. Monitore, Tastaturen, Netzteile, Mäuse usw.)
- Unterstützung des Kunden beim Anschluss des unterstützten Produkts an Stromquellen und Netzwerke des Kunden

Unterstützung bei der Herstellung der Konnektivität für das unterstützte Produkt

- Unterstützung beim Starten des neuen unterstützten Produkts und Überprüfung der Netzwerkverbindung für die mit dem Kundennetzwerk verbundenen Geräte
- Unterstützung bei der Durchführung der Basiseinbindung in eine Domain über die native Benutzeroberfläche von Windows



- Wenn der Kunde eine der unten aufgeführten Leistungen/Maßnahmen in Anspruch nehmen möchte, muss er Dell (über den zugewiesenen SPOC) davon in Kenntnis setzen:
 - Unterstützung beim Wiederanschluss bestehender oder bei der Installation neuer externer schreibweiseitiger Peripheriegeräte an bzw. für das unterstützte Produkt sowie dessen Konfiguration für die Nutzung. Bei Bedarf lädt Dell die vom Kunden bereitgestellten Treiber und führt einen vereinbarten einfachen Funktionstest durch (z. B. Drucken einer Testseite).
 - Durchführung der Basiseinbindung in eine Domain über die native Benutzeroberfläche von Windows
 - Einbindung des unterstützten Produkts in die Arbeitsgruppe. Das unterstützte Produkt kann auf Anfrage des Kunden dem Standardcontainer in Active Directory hinzugefügt werden.
 - Unterstützung bei der Durchführung der Unternehmensregistrierung
 - Konfiguration der IP-Adresse
 - Einrichtung von E-Mail- oder Onlinekonten
 - Konfiguration der Remotedesktopverbindung
 - Zuordnung von Netzwerkdruckern zum neuen unterstützten Produkt
 - Wiederherstellung der Dateifreigabe im Netzwerk
 - Eine kurze und grundlegende Einführung in die primären Funktionen des neuen unterstützten Produkts

Datenübertragung

- Übertragung der Daten und Dateien von EndnutzerInnen
- Erfassung der Daten und Dateien von EndnutzerInnen auf dem Legacy-System oder auf vom Kunden bereitgestellten externen Laufwerken oder Datenträgern
- Übertragung der mit Nutzerprofilen verbundenen Daten auf das neue unterstützte Produkt bzw. den Cloud-Storage, das externe Laufwerk oder den Datenträger, die vom Kunden bereitgestellt werden
- Nach Abschluss der Übertragung bestätigt und/oder meldet der/die Dell TechnikerIn die Integrität der Übertragung

Übertragung von Einstellungen

- Übertragung der allgemeinen Personalisierung und der Einstellungen von EndnutzerInnen vom Legacy-System des Kunden
- Übertragung der mit Nutzerprofilen verbundenen Einstellungen auf das/die neue(n) unterstützte(n) Produkt(e)
- Übertragung allgemeiner Anwendungseinstellungen

Softwareinstallation

- Installation einer oder mehrerer Anwendungen des unterstützten Produkts über vom Kunden zur Verfügung gestellte Internet-Downloads, manuelle Skripte, USB-Medien oder CDs/DVDs
- Unterstützung bei der Produktaktivierung und Anwendung von Updates, sofern vom Kunden angefordert
- Basiskonfiguration von Software für den Einsatz (z. B. eine Remotedesktopanwendung), um die ordnungsgemäße Funktionsweise zu bestätigen
- Deinstallation der Softwareanwendung(en), sofern vom Kunden angefordert
- Aktualisierung der Softwareanwendungsversion(en), sofern vom Kunden angefordert

Unterstützung bei der Deinstallation von Legacy-Systemen

- Unterstützung bei der Trennung der Hardwarekomponenten sowie des Netzwerk- und Netzkabels vom Legacy-System des Kunden



Pflichten des Kunden

- Der Kunde stellt vor Beginn der Services alle wichtigen und relevanten Informationen bereit, damit Dell diesen Service zeitnah durchführen kann.
- Vorbereitung aller Arbeitsbereiche und Endnutzerschreibtische vor Beginn der Services; dies betrifft den Zugang zum System, externe Peripheriegeräte, Stromversorgung und Netzwerkverbindung.
- Vor der Durchführung des Service müssen das Domain-Konto und die Computerobjekte (ggf. vor dem Beitritt des Clientsystems zur Domain) in Active Directory erstellt werden, um den Domain-Beitritt vor dem geplanten Bereitstellungsdatum zu ermöglichen.
- Initiierung der Verbindung zu Dell für die Remoteerbringung von Services. Dazu gehören unter anderem die Sicherstellung der Netzwerkverbindung und die Verwendung der von Dell bereitgestellten Remoteschnittstellen wie Chat und Telefon.
- Bereitstellung von Zugangsdaten für das Domain-Konto mit den erforderlichen Rechten für einen Computerbeitritt zum Standardcontainer „Computer“ in Active Directory.
- Bereitstellung aller relevanten Treiber für die Hardwareinstallation.
- Bereitstellung der für die Durchführung der Anwendungsinstallation erforderlichen Software (z. B. Skript, USB-Stick oder CD/DVD) an Dell.
- Durchführung von Tests und entsprechende Bestätigung, dass die Softwareanwendung gemäß den Anforderungen des Kunden auf der/den unterstützten Hardwareplattform(en), die gekauft werden soll(en), ordnungsgemäß funktioniert. Dell haftet nicht für Fehler oder Kompatibilitätsprobleme, die während des Softwareinstallationsprozesses auftreten und die sich aus dem Versäumnis des Kunden ergeben, die Softwarekompatibilität zu testen und zu überprüfen.
- Bereitstellung aller erforderlichen Softwarelizenzen sowie einer ausreichenden Menge an Installationsmedien und Installationsanleitungen für den/die TechnikerIn.
- Sofern für die Installation der Anwendung erforderlich, muss dem/der TechnikerIn der für die Durchführung des Service benötigte Zugang zum Kundennetzwerk gewährt werden.
- Der Kunde muss über ein Telefon und eine stabile Internetverbindung verfügen.
- Das Netzwerk des Kunden muss als Mindeststandard 100 Mbit/s für Switched-Ethernet-Subnetze erfüllen und auf dem unterstützten Produkt müssen 5 bis 10 Mbit/s Durchsatz möglich sein.
- Aufrechterhaltung einer stabilen Netzwerkinfrastruktur über alle Kundenstandorte hinweg.
- Sicherstellen, dass das unterstützte Produkt an ein lokales Netzwerk angeschlossen ist und über eine stabile Internetverbindung verfügt.
- Damit der Service gemäß den Kundenspezifikationen abgeschlossen werden kann, müssen ggf. Cloud-Storage, externe Laufwerke oder Medien bereitgestellt werden.

Pflichten von Dell

- Überprüfen des Umfangs der über die Kontaktperson beim Kunden erworbenen Services
- Dell erfasst relevante Daten über den aktuellen Status des Legacy-Systems, um die Serviceerbringung zu planen. Dies kann telefonisch, per E-Mail oder mit den Bereitstellungstools von Dell erfolgen.
- Dell erfasst für alle Bereitstellungsstandorte des Kunden Informationen zum Standort, zur Kontaktperson und zur Zeitplanung, um sicherzustellen, dass Dell vor der Durchführung der Services über alle wichtigen standortspezifischen Details verfügt.

Ausgeschlossene Services

- Einrichten eines neuen Netzwerks
- Hinzufügen bestimmter Organisationseinheiten in Active Directory; Computer werden dem Standardcontainer „Computer“ hinzugefügt
- Bereitstellung oder Ausführung von kundenspezifischen Skripten für den Domain-Beitritt
- Troubleshooting beim nativen Windows-Prozess zum Domain-Beitritt
- Einrichtung oder Konfiguration von Active Directory
- Übertragung von Daten in einem separaten Ereignis



- Übertragung von Daten und Einstellungen mithilfe anderer Tools als denen, die Dell für die Durchführung des Service durch Dell MitarbeiterInnen vorsieht
- Übertragen von Nutzerkontodaten auf andere Domains
- Backup oder Recovery von Daten, einschließlich Disaster Recovery
- Separate Planung von Datenübertragungs- und Installationsservices
- Scripting für Anwendungsinstallationen
- Übertragung von Anwendungen oder Software; Softwareanwendungen werden nicht übertragen, sondern installiert/neu installiert
- Installation von Betriebssystemsoftware
- Anpassung und/oder Personalisierung der Software (über das hinaus, was für die ordnungsgemäße Installation der Software erforderlich ist)
- Datenübertragung von oder auf Nicht-Windows-basierte(n) Betriebssysteme(n)
- Konfiguration von Sicherheitssoftware, z. B. Software zum Schutz vor Viren/Spyware/Malware
- Installation oder Konfiguration von Enterprise-Software
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind

Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen

- Es wird im angemessenen Rahmen versucht, die Daten des Kunden zu übertragen; wird die Übertragung jedoch nach drei Versuchen von Dell als nicht durchführbar erachtet, kann der Service nicht erbracht werden.
- Wenn der Kunde Verzögerungen verursacht, die Dell daran hindern, den Service durchzuführen, können zusätzliche Kosten anfallen.
- Sollte sich herausstellen, dass Komponenten in der Umgebung oder Hardware des Kunden vorhanden sind, die die Übertragungsgeschwindigkeit begrenzen und den erforderlichen Zeitaufwand des Technikpersonals erhöhen, erarbeitet Dell zusammen mit dem Kunden geeignete Abhilfemaßnahmen. Je nach Entscheidung von Dell können dem Kunden im Rahmen des Änderungskontrollverfahrens zusätzliche Kosten entstehen.

Bereitstellungssupport

Serviceübersicht

Dell bietet Remoteunterstützung bei Problemen und Fragen im Zusammenhang mit der Installation und Konnektivität eines neuen unterstützten Produkts, der Übertragung von Dateien und Systemeinstellungen von EndnutzerInnen sowie der Installation der vom Kunden bereitgestellten Software.

Der Kunde kann sich an ein Dell Supportteam wenden und Unterstützung bei allen ProDeploy Essentials for Client Suite Services erhalten, die gemäß dieser Servicebeschreibung erworben wurden:

Pflichten des Kunden

- Der Kunde muss für jedes unterstützte Produkt einen ProDeploy Essentials Service erwerben.
- Bereitstellung aller notwendigen Unterstützung, die von Dell angefordert wird, um Probleme und Fragen zu identifizieren und zu lösen.

Pflichten von Dell

- Der Kunde kann sich an ein Dell Supportteam wenden (per Telefon, E-Mail oder Chat) und Unterstützung bei Fragen oder Problemen im Zusammenhang mit den vom Kunden erworbenen und als Teil dieser Servicebeschreibung bereitgestellten Services erhalten, und zwar für einen Zeitraum von 30 Kalendertagen ab der ersten Bereitstellung des unterstützten Produkts.
- Dell arbeitet mit dem Kunden oder Anbieter zusammen und stellt eine Remotediagnose für das Problem des Kunden bereit.



- Bei Problemen mit oder Fragen zu den Services, die während der Bereitstellung durch Dell entstehen, erarbeitet Dell gemeinsam mit dem Kunden und/oder Anbieter einen Korrekturplan und unterstützt ggf. bei dessen Umsetzung.

Ausgeschlossene Services

- Bereitstellung von Remoteunterstützung für andere als die vom Kunden erworbenen ProDeploy Essentials Services.
- Einrichten eines neuen Netzwerks
- Troubleshooting beim nativen Windows-Prozess zum Domain-Beitritt
- Einrichtung oder Konfiguration von Active Directory
- Übertragung von Daten und Einstellungen mithilfe anderer Tools als denen, die Dell für die Durchführung des Service durch Dell MitarbeiterInnen vorsieht
- Backup oder Recovery von Daten, einschließlich Disaster Recovery
- Übertragung von Anwendungen oder Software; Softwareanwendungen werden nicht übertragen, sondern installiert/neu installiert
- Installation von Betriebssystemsoftware
- Anpassung und/oder Personalisierung der Software (über das hinaus, was für die ordnungsgemäße Installation der Software erforderlich ist)
- Konfiguration von Sicherheitssoftware, z. B. Software zum Schutz vor Viren/Spyware/Malware
- Installation oder Konfiguration von Enterprise-Software
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind

Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen

- Dieser Support ergänzt alle anderen Supportleistungen, die der Kunde gemäß der Vereinbarung in Anspruch nehmen kann. Weitere Informationen zu anderen, möglicherweise verfügbaren Supportleistungen finden Sie in Ihrem Bestellformular und/oder Ihrer Vereinbarung.

Anhang B

Asset Resale or Recycling Service

Serviceübersicht

Dieser Add-on-Service bietet eine bequeme und umweltfreundliche Möglichkeit, Geräte zu entsorgen, die stillgelegt wurden oder deren Leasingzeitraum abgelaufen ist. Alle Geräte werden gemäß der [Dell Electronic Disposition Policy](#) und der [Erklärung zu Dell Media Sanitization of Data Storage Devices managt](#).

Servicemerkmale

Dieser Serviceanhang gilt für die folgenden Asset Recovery Services-Optionen, und zwar für Client- und Servergeräte sowohl von Dell als auch von anderen Herstellern:

- **IT Asset Resale and Recycling Service mit externer Datenbereinigung (verliert 4 Jahre nach Kaufdatum seine Gültigkeit) – keine Mindestgeräteanzahl erforderlich:** Empfohlen für Kunden, die ihre Geräte gekauft haben und diese durch Wiederverkauf oder Recycling umweltbewusst entsorgen möchten. Der Kunde muss sensible und personenbezogene Daten vor dem Versand entfernen. Der Service umfasst Versand, Verarbeitung, detaillierte Berichte zur Entsorgung, Entsorgungsbestätigung und gegebenenfalls Zahlung der Wertrückgewinnung für die zurückgegebenen Geräte.
- Ebenfalls enthalten ist eine zentrale Anlaufstelle für einfaches Kundenmanagement („Recovery Manager“) sowie Zugang zum TechDirect-Portal.



Soweit nicht durch ein anwendbares Gesetz abweichend geregelt, können Sie diesen Service nur 4 Jahre (wie oben angegeben) ab dem ursprünglichen Kaufdatum („Ablaufdatum“) in Anspruch nehmen. Als ursprüngliches Kaufdatum gilt das Datum der Rechnungsstellung oder der Service- oder Bestellbestätigung durch Dell, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher liegt. Nach dem Ablaufdatum gilt der Service als durch Dell erbracht, selbst wenn der Service nicht in Anspruch genommen wurde.

Zugriff auf das TechDirect-Portal

Kunden, die Asset Recovery Services erwerben, erhalten Zugriff auf das TechDirect-Portal. Über das Portal können Kunden Aufgaben in Zusammenhang mit dem erworbenen Service sichten und ausführen, darunter:

- Abrufen von Schätzwerten
- Anzeigen von Guthaben für Asset Resale and Recycling Services
- Schedule & track services
- Anzeigen und Herunterladen von Berichten
- Anfordern der Zahlung für den zurückgewonnenen Restwert von Geräten, die im Rahmen des Asset Resale and Recycle Service weiterverkauft wurden

Alle Details zu Services, die der Kunde im Rahmen des Customer Asset Recovery Service erworben hat und nutzt, sind über das TechDirect-Portal zugänglich.

Die Nutzung des TechDirect-Portals durch den Kunden unterliegt den Nutzungsbedingungen des Selfserviceportals („Nutzungsbedingungen“), die der vom Kunden erworbenen Option für Asset Recovery Services entsprechen.

Die vom Kunden akzeptierten Nutzungsbedingungen umfassen unter anderem: (1) die Verpflichtung des Kunden, die Spezifikationen für den unterstützten Service zu überprüfen, zu bestätigen und zu genehmigen, und (2) die Haftungsausschlüsse von Dell und/oder die Haftungsübernahme durch den Kunden für alle Aspekte der Nutzung des Kunden-Selfserviceportals, die der Kunde gemäß den Nutzungsbedingungen akzeptiert, die ihm über das TechDirect-Portal bereitgestellt werden.

Leistungen

Folgendes wird im Rahmen des Service bereitgestellt:

- **Zugriff auf das TechDirect-Portal** ermöglicht dem Kunden Folgendes:
 - **Abrufen des Schätzwerts:** Anzeige eines geschätzten Werts der stillzulegenden Geräte.
 - **Anzeigen des Dashboards:** Vollständige Ansicht aller verfügbaren Guthaben für Asset Resale and Recycling Services, kürzlich durchgeführter Aktivitäten und ausstehender Aktionen.
 - **Planen des Service:** Planung der Services für den Standort, das gewünschte Datum und die Uhrzeit während der Geschäftszeiten.
 - **Nachverfolgen des Service:** Anzeige des Status jeden Service, einschließlich geplanter, ausstehender, laufender und abgeschlossener Services.
- **Logistik und Verpackung:**
 - Mehr als 20 Geräteteile: Dell stellt die Logistik und Verpackung über Frachtanbieter bereit.
 - Weniger als 20 Geräteteile: Dell stellt die Logistik über Paketdienstleister bereit.
- **Verarbeitung:** Beim Resale/Recycle Service umfasst die Verarbeitung eine vollständige Überwachungskette vom Versand bis zur Auslieferung an die Verarbeitungseinrichtung, Funktionstests, optische Einstufung, Datenbereinigung gemäß dem Standard NIST SP 800-88r1 und Bewertung des Wiederverkaufswerts.
- **Reporting:** Der Kunde kann Berichte zu Bestellungen, verfügbare Guthaben für Asset Resale and Recycling Services, Zeitpläne und Schätzungen des Wiederverkaufswerts anzeigen und herunterladen. Zusätzliche Berichte für die folgenden Services sind ebenfalls im Onlineportal verfügbar:
 - Resale und Recycling umfasst Berichte zur Entsorgung von Geräten und eine entsprechende Bestätigung.



- **Zahlung:** Wenn der Kunde Anspruch auf eine Auszahlung von Wiederverkaufswert hat, kann er die elektronische Überweisung des Geldes über das TechDirect-Portal anfordern. Die Guthaben der Wertrückgewinnung verstehen sich abzüglich der anfallenden Steuern und jede Partei verpflichtet sich, alle Umsatz-, Waren- und Dienstleistungssteuern zu zahlen, die für Verbindlichkeiten im Rahmen dieser Vereinbarung anfallen.

Entsprechende Basisservices

- Asset Resale or Recycling may be purchased with any other Service under this Service Description.

Ausschlüsse

Zum Ausschließen von Zweifeln sei darauf hingewiesen, dass die folgenden Aktivitäten nicht von dieser Servicebeschreibung abgedeckt werden:

- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind
- Der Service umfasst nicht die Entwicklung geistigen Eigentums, das exklusiv und speziell für den Kunden erstellt wird.

Pflichten des Kunden

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, die folgenden spezifischen Pflichten zu erfüllen, und ihm ist bekannt, dass die Nichterfüllung dieser Pflichten die Serviceerbringung durch Dell beeinträchtigen kann.

Pflichten des Kunden vor der Erbringung des Service:

- Für den Frachtservice (mehr als 20 Geräteteile) – Benennen etwaiger Probleme zum Zeitpunkt der Planung, die den Zugang zum Standort, Sicherheitseinschränkungen, Gewerkschaftsanforderungen, erforderliche Versicherungsnachweise, Dock-/Hafenbeschränkungen oder zeitliche Einschränkungen betreffen.
- Für den Paketdienst (weniger als 20 Geräteteile) – Verpacken und Versiegeln jedes Geräts in einem separaten Karton unter Verwendung geeigneten Verpackungsmaterials, um sicherzustellen, dass die Geräte während des Versands an Dell vor Beschädigungen geschützt sind. Der Kunde verwendet ein gedrucktes Etikett, das über TechDirect bereitgestellt wird.
- Ausfüllen einer Handelsrechnung für jedes Land, wie von Dell verlangt
- Entfernen aller vertraulichen, geschützten, sensiblen oder anderer nicht zur Veröffentlichung bestimmter Daten sowie Drittanbietersoftware von allen Geräten (z. B. Festplatten mit fehlgeschlagener Datenbereinigung), die von Dell in der Zusammenfassung der Datenbereinigung nicht als erfolgreich bereinigt gekennzeichnet wurden („PASS“)
- Entfernen/Deaktivieren aller Kennwörter oder anderer Funktionen für sicheren Zugriff sowie Ausschalten jeglicher Diebstahlschutz- oder Laptop-Verfolgungssoftware auf diesen Geräten
- Kündigen oder Übertragen aller Lizenzen, die mit der auf den Geräten enthaltenen Drittanbietersoftware verbunden sind
- Entfernen und Aufbewahren aller externen Datenspeichermedien von den Geräten (z. B. USB-Stick, SD-Karte usw.)
- Entfernen der Tintenpatronen und Tonerkassetten aus allen Druckern
- Sicherstellen, dass die gesammelten Geräte nur Computerhardware und keine anderen Produkte wie Appliances, Büroausstattung, biologisch gefährliche Stoffe oder Geräte, Materialien, Verpackungen oder Kartons enthalten
- Überprüfen, ob die Geräte vollständig und ordnungsgemäß zusammengebaut und alle zugehörigen Zubehörteile oder Peripheriegeräte enthalten sind, die an das Leasingunternehmen zurückgesendet werden, um den Wiederverkaufswert weiterverkaufter Produkte zu maximieren



- Trennen der Stromversorgung, Rack-Demontage und Auspacken aller Geräte sowie Lagerung in einer Weise, die eine Verwechslung mit nicht zum Versand vorgesehenen Geräten ausschließt (Hinweis: Verpackt der Kunde seine Geräte vor dem Versand, behält Dell sich das Recht vor, den Abholtermin auf Kosten des Kunden zu verlegen oder der Kunde kann eine Verzichtserklärung unterzeichnen, die den Transport von durch den Kunden verpackten oder in Schrumpffolie gewickelten Geräten ermöglicht)
- Sammeln der Geräte (auch solchen mit erfolgreicher Datenbereinigung) von allen Kundenstandorten an einem zentralen Ort, der für den Dell Logistikanbieter ohne größere Umstände zugänglich ist
- Bestimmen einer Vertreterin oder eines Vertreters vor Ort, die bzw. der den Dell Logistikanbieter zu den Geräten führt, um sicherzustellen, dass der Dell Logistikanbieter die richtigen Geräte abtransportiert
- Auslisten von Geräten und anderen zugehörigen Systemen aus Windows Autopilot, sofern zutreffend

Zusicherungen des Kunden. Der Kunde versichert Folgendes:

- Der Kunde verfügt über ein hinreichendes Eigentumsrecht an den Geräten, das frei von etwaigen Pfandrechten, Ansprüchen und Belastungen jeglicher Art für eigene Vermögenswerte ist.
- Der Kunde hat alle vertraulichen, geschützten, personenbezogenen, sensiblen und andere nicht zur Veröffentlichung bestimmte Daten sowie Drittanbietersoftware von allen Geräten entfernt, die von Dell in der Zusammenfassung der Datenbereinigung nicht als erfolgreich bereinigt gekennzeichnet wurden („PASS“).
- Der Kunde ist befugt, die Geräte zu verkaufen und verstößt mit dem Verkauf nicht gegen eine für den Kunden bindende Vereinbarung bzw. gegen ein für den Kunden bindendes Urteil.
- Soweit nicht anderweitig vom Kunden offengelegt und von Dell vor der Lieferung schriftlich anerkannt, funktionieren die Systeme bei der Lieferung an Dell gemäß den vom Hersteller veröffentlichten Bestimmungen.
- Der Kunde ist zuständig für die Einhaltung der Arbeitsschutzanforderungen und -verpflichtungen an dem/den Standort(en), zu denen der Kunde Dell oder seinen Anbietern Zugang gewährt, darunter auch der Arbeitsplatz für die Datenbereinigung.

Kommt der Kunde einer Verpflichtung oder einer Leistung aus diesem Serviceanhang nicht nach, so ist Dell nicht verpflichtet, den Service zu erbringen. Des Weiteren haftet Dell nicht für Schäden, die durch einen Vertragsbruch des Kunden entstehen. Dem Kunden können weitere Gebühren und Kosten für zusätzlichen Zeit- oder Materialaufwand, Verluste oder Schäden angerechnet werden, die Dell und seinen Anbietern entstehen.

Der Kunde erklärt sich dazu bereit, Dell vollumfänglich zu verteidigen sowie schad- und klaglos zu halten und alle Kosten und Gebühren zu tragen, die sich aus Ansprüchen, Haftungsansprüchen oder gesetzlichen Verpflichtungen in Zusammenhang mit Daten („Daten“) ergeben, die auf dem Gerät enthalten sind oder auf die möglicherweise zugegriffen werden kann. Dazu zählen u. a. (i) alle Ansprüche, nach denen Daten missbräuchlich abgerufen oder auf unsichere Weise aufbewahrt wurden, oder (ii) alle Verpflichtungen oder Haftungsansprüche durch jegliche Gesetze oder Bestimmungen zur Sicherheit oder zum Schutz gespeicherter oder übertragener bzw. personenbezogener Daten.

Preise und Zahlungsbedingungen

Der Service wird dem Kunden auf Gerätebasis berechnet.

Alle Komponenten, die nicht unter diese Kategorien fallen, werden gesammelt und gewogen. Hierbei gilt: 1 System = 18 kg (40 lb). Zu Komponenten, die nicht unter diese Kategorie fallen, zählen:

- Externe Computerkomponenten (z. B. Kabel, Peripheriegeräte, externe Laufwerke, Tastaturen, Mäuse, Dockingstationen)
- Lose interne Computerkomponenten
- Teile, die nicht zu einem Computer gehören (z. B. Telefon/Handy, DVD/DVR)



Der Kunde stimmt hiermit zu, für jedes Gerät den in der Dell Bestellbestätigung angeführten Preis sowie alle in diesem Serviceanhang festgesetzten zusätzlichen Gebühren und Kosten zu begleichen. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass Dell dazu berechtigt ist, einen für Dell gemäß diesem Serviceanhang fälligen Betrag mit den sonstigen Beträgen zu verrechnen, die ansonsten von Dell im Rahmen dieses Vertrags an den Kunden zahlbar wären.

Zusätzliche Gebühren

Dem Kunden werden Gebühren auf folgender Grundlage berechnet, deren Höhe Dell in einem separaten Angebot festlegt:

- Erbringt Dell Services für mehr Geräte als ursprünglich vereinbart, werden diese Services zu dem für den jeweiligen Service geltenden Einzelpreis berechnet.
- Für Geräte mit einem Gewicht von mehr als 18 kg oder 40 lb können zusätzliche Transportgebühren anfallen.
- Für den Frachtservice oder Onsite Services, bei denen die Mindestanforderungen für die Einheiten nicht erfüllt sind, fallen zusätzliche Gebühren an. Bei Standorten im Ausland, auf Inseln oder an anderen abgelegenen oder nicht direkt erreichbaren Standorten fallen zusätzliche Gebühren an.
- Service an Standorten, für die
 - Zugangs- oder Fahrzeugbeschränkungen gelten
 - Gewerkschaftsanforderungen eingehalten werden müssen
 - zeitliche Einschränkungen gelten oder
 - ein Termin außerhalb der normalen Geschäftszeiten erforderlich ist
- Sollten der Kunde, der Standort und/oder die Geräte den in diesem Serviceanhang dargelegten Bedingungen nicht entsprechen, behält Dell sich das Recht vor, für die entsprechenden Services Termine zu verschieben und/oder zusätzliche Gebühren zu erheben.
- Schlägt eine Abholung durch den Dell Logistikanbieter fehl, weil der Kunde oder die Geräte zum vereinbarten Abholtermin nicht bereit sind, können zusätzliche Kosten anfallen.
- Kosten, die durch die Kennzeichnung falscher Geräte für den Versand entstehen.
- Kosten, die dadurch entstehen, dass die für die Rücksendung an den Leasinggeber angegebene Lieferadresse nicht korrekt ist.
- Anfragen zum Entfernen von Festplatten oder Ausbau von Geräten während der Durchführung des Onsite Hard Drive Shred Service.

Wichtige Zusatzbedingungen

Eigentumsrechte und Verlustrisiko

Mit Verlassen des Abholorts trägt Dell oder der Dell Logistikanbieter das Risiko von Verlust oder Schaden an Geräten. Das Eigentumsrecht geht mit Empfang und Inbesitznahme der Geräte durch Dell oder den Dell Logistikanbieter an Dell oder den Dell Logistikanbieter über.

Haftung

Für gemäß den Bestimmungen dieser Servicebeschreibung erbrachte Services gelten, ungeachtet widersprüchlicher Bedingungen in der Vereinbarung, folgende Bedingungen und Bestimmungen:

DIE HAFTUNG VON DELL UND SEINEN SERVICEANBIETERN FÜR SERVICES, DIE GEMÄSS DIESEM SERVICEANHANG ERBRACHT WERDEN, UNTERLIEGT STETS, AUCH UNGEACHTET JEDLICHER HINWEISE AUF EINE MÖGLICHE HAFTBARKEIT, DEN FOLGENDEN EINSCHRÄNKUNGEN UND AUSNAHMEN:

- DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG (WEDER BEI VERTRAGSBRUCH, DELIKTSCHULD O. A.) FÜR DIE SICHERHEIT ODER VERTRAULICHKEIT VON DATEN, DIE AUF DEM SYSTEM VERBLEIBEN, MIT AUSNAHME DER UNBEFUGTEN VERÖFFENTLICHUNG VON DATEN EINER SYSTEMFESTPLATTE, BEI DER DELL UND/ODER SEINE SERVICEANBIETER DIE DATENBEREINIGUNG AM KUNDENSTANDORT NICHT KORREKT IN ÜBEREINSTIMMUNG



MIT DEN IN DIESER SERVICEBESCHREIBUNG BESCHRIEBENEN VORGÄNGEN AUSGEFÜHRT UND ANSCHLIESSEND DIESE FESTPLATTEN ALS FESTPLATTEN ZERTIFIZIERT HABEN, BEI DENEN EINE DATENBEREINIGUNG ERFOLGREICH DURCHGEFÜHRT WURDE. IN DIESEM FALL HAFTET DELL GEGENÜBER DEM KUNDEN FÜR DIREKTE SCHÄDEN, DIE AUS EINER SOLCHEN OFFENLEGUNG RESULTIEREN, BIS ZU EINEM BETRAG, DER DIE INSGESAMT VOM KUNDEN IM RAHMEN DIESES SERVICEANHANGS INNERHALB EINES KALENDERJAHRES BEZAHLTEN ODER ZU BEZAHLENDEN GEBÜHREN NICHT ÜBERSCHREITET.

- DIE ALLEINIGE UND HÖCHSTE HAFTUNG VON DELL (OB AUS VERTRAG, UNERLAUBTER HANDLUNG ODER EINEM ANDEREN GRUND), DIE SICH AUS ODER IN VERBINDUNG MIT EINEM SCHADENERSATZANSPRUCH FÜR EINE PHYSISCHE GERÄTEKOMPONENTE ERGIBT, ÜBERSTEIGT IN KEINEM FALL DEN VOM KUNDEN ANGEGEBENEN SCHÄTZWERT ODER EINEN WERT, DER VON DELL MIT ANDEREN BRANCHENÜBLICHEN METHODEN ERMITTELT WURDE.

Ergänzende Bedingungen und Bestimmungen

1. Laufzeit des Service Dieser Serviceanhang 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, gemanagten Endpunkte oder EndnutzerInnen, 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 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.

2. Wichtige Zusatzinformationen

- A. Terminänderung.** Wurde für den Service ein Termin vereinbart, sind Terminänderungen mindestens acht (8) Kalendertage vor dem ursprünglich vereinbarten Termin anzukündigen. Wenn der Kunde den Servicetermin innerhalb von 7 oder weniger Tagen vor dem ursprünglich vereinbarten Termin verschiebt, 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 müssen.
- 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 Services gebunden.
- C. Wirtschaftlich angemessene Begrenzung des Serviceumfangs.** Dell behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell der wirtschaftlich begründeten Meinung ist, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell oder den von Dell beauftragten Serviceanbieter entsteht oder die Erbringung einer geforderten 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.
- D. Optionale Services.** Unter Umständen sind optionale Services (einschließlich Support vor Ort, Installation, Beratung, verwaltete und professionelle Support- oder Schulungsservices) von Dell erhältlich, die je nach Kundenstandort variieren. Für optionale Services ist unter Umständen eine separate Vereinbarung mit Dell erforderlich. Ist eine solche Vereinbarung nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit dem vorliegenden Serviceanhang erbracht.



- E. Abtretung und Unterverträge.** Dell kann diesen Service im Rahmen eines Untervertrags von Dritten ausführen lassen und/oder diese Servicebeschreibung auf qualifizierte externe Serviceanbieter übertragen, die den Service im Auftrag von Dell ausführen.
- F. Kündigung.** Dell ist berechtigt, diesen Service jederzeit während der Servicelaufzeit aus folgenden Gründen zu beenden:
- 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 den unterstützenden AnalystInnen oder Vor-Ort-TechnikerInnen.
 - Der Kunde hält die Bedingungen und Bestimmungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

Im Falle einer Kündigung durch Dell schickt Dell 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 Versands der Kündigung durch Dell an den Kunden und dem Vertragsende müssen mindestens zehn (10) Tage liegen, sofern nicht vom Gesetzgeber zwingend ein anderer Zeitraum vorgeschrieben ist. Beendet Dell diesen Service auf Grundlage dieses Absatzes, hat der Kunde keinen Anspruch auf Erstattung von an Dell geleisteten Zahlungen.

- G. Regionale Einschränkungen und Standortänderung.** Der Service wird an den in der Kundenrechnung genannten Standorten erbracht. Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Serviceoptionen, inklusive Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports sowie Vor-Ort-Verfügbarkeit und Antwortzeit, hängen von der jeweiligen Region ab und manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar; die entsprechenden Details erfahren Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter bzw. Ihrer Vertriebsmitarbeiterin. Des Weiteren kann die Verpflichtung von Dell zur Erbringung der Services von verschiedenen Faktoren abhängen, z. B. der Verfügbarkeit am neuen Standort, der Zahlung von zusätzlichen Gebühren sowie einer Überprüfung und erneuten Zertifizierung unterstützter Produkte, deren Standort geändert wurde. Dies erfolgt zu den jeweils gültigen Gebührensätzen von Dell für Zeit und Material. Der Online First Article Service ist nicht in allen geografischen Regionen verfügbar. Asset Tagging und Asset Reporting sind für ausgewählte Peripheriegeräte (z. B. Monitore, Drucker, Racks) in Nord-, Mittel- und Südamerika, Europa, dem Nahen Osten und Afrika verfügbar.

Anhang C

Onsite PC Installation Service

Serviceübersicht

Dieser Onsite Base Service umfasst die Vor-Ort-Einrichtung und -Konnektivität eines neuen unterstützten Produkts oder Legacy-Systems („Onsite PC Installation“).

Servicemerkmale

Installation des unterstützten Produkts

- Entnahme des neuen unterstützten Produkts aus den Versandkartons und Überprüfung der Komponenten auf Schäden
- Organisation und Anschluss der schreibischseitigen Peripheriegeräte des unterstützten Produkts (z. B. Monitore, Tastaturen, Netzteile, Mäuse usw.)
- Anschluss des unterstützten Produkts an Stromquellen und Netzwerke des Kunden
- Transport der Kartons, des Verpackungsmaterials und des Abfalls zu einer Entsorgungsstelle innerhalb des Gebäudes, in dem die Bereitstellungsservices erbracht werden; gründliche Reinigung des Installationsbereichs, sodass dessen ursprünglicher Zustand im Wesentlichen wiederhergestellt wird.



Konnektivität für das unterstützte Produkt

- Start des neuen unterstützten Produkts und Überprüfung der Netzwerkverbindung für die im Netzwerk verbundenen Kundengeräte
- Anmeldung am neuen unterstützten Produkt über die vom Kunden bereitgestellte Nutzer-ID und das Kennwort
- Wenn der Kunde eine der unten aufgeführten Leistungen/Maßnahmen in Anspruch nehmen möchte, muss er Dell (über den zugewiesenen SPOC) davon in Kenntnis setzen:
 - Wiederanschluss bestehender oder Einrichtung neuer externer schreibweiseitiger Peripheriegeräte am bzw. für das unterstützte Produkt sowie deren Konfiguration für die Nutzung. Bei Bedarf lädt Dell die vom Kunden bereitgestellten Treiber und führt einen vereinbarten einfachen Funktionstest durch (z. B. Drucken einer Testseite).
 - Durchführung der Basiseinbindung in eine Domain über die native Benutzeroberfläche von Windows
 - Einbindung des unterstützten Produkts in die Arbeitsgruppe. Das unterstützte Produkt kann auf Anfrage dem Standardcontainer in Active Directory hinzugefügt werden.
 - Abschluss der Unternehmensregistrierung
 - Konfiguration der IP-Adresse
 - Einrichtung von E-Mail- oder Onlinekonten
 - Konfiguration der Remotedesktopverbindung
 - Zuordnung von Netzwerkdruckern zum neuen unterstützten Produkt
 - Wiederherstellung der Dateifreigabe im Netzwerk
 - Eine kurze und grundlegende Einführung in die primären Funktionen des neuen unterstützten Produkts

Datenübertragung

- Ein/e Vor-Ort-TechnikerIn stellt eine Verbindung zu einem/einer RemotetechnikerIn her, um diesen Service durchzuführen
- Übertragung der Daten und Dateien von EndnutzerInnen
- Erfassung der Daten und Dateien von EndnutzerInnen auf dem Legacy-System oder auf vom Kunden bereitgestellten externen Laufwerken oder Datenträgern
- Übertragung der mit Nutzerprofilen verbundenen Daten auf das neue unterstützte Produkt bzw. den Cloud-Storage, das externe Laufwerk oder den Datenträger, die vom Kunden bereitgestellt werden
- Nach Abschluss der Übertragung bestätigt und/oder meldet der/die RemotetechnikerIn die Integrität der Übertragung

Übertragung von Einstellungen

- Ein/e Vor-Ort-TechnikerIn stellt eine Verbindung zu einem/einer RemotetechnikerIn her, um diesen Service durchzuführen
- Übertragung der allgemeinen Personalisierung und der Einstellungen von EndnutzerInnen vom Legacy-System des Kunden
- Übertragung der mit Nutzerprofilen verbundenen Einstellungen auf das/die neue(n) unterstützte(n) Produkt(e)
- Übertragung allgemeiner Anwendungseinstellungen

Softwareinstallation

- Ein/e Vor-Ort-TechnikerIn stellt eine Verbindung zu einem/einer RemotetechnikerIn her, um diesen Service durchzuführen
- Installation einer oder mehrerer Anwendungen des unterstützten Produkts über vom Kunden zur Verfügung gestellte Internet-Downloads, manuelle Skripte, USB-Medien oder CDs/DVDs
- Unterstützung bei der Produktaktivierung und Anwendung von Updates, sofern vom Kunden angefordert
- Basiskonfiguration von Software für den Einsatz (z. B. eine Remotedesktopanwendung), um die ordnungsgemäße Funktionsweise zu bestätigen
- Deinstallation der Softwareanwendung(en), sofern vom Kunden angefordert
- Aktualisierung der Softwareanwendungsversion(en), sofern vom Kunden angefordert



Deinstallation des Legacy-Systems (sofern angefordert und wenn der/die TechnikerIn noch vor Ort ist)

- Trennung der Hardwarekomponenten sowie des Netzwerk- und Netzkabels vom Legacy-System des Kunden
- Verpacken der Bestandteile des Legacy-Systems in Kartons, wobei Verpackungsmaterialien des neuen unterstützten Produkts oder andere, vom Kunden bereitgestellte Materialien verwendet werden
- Gemäß der Vorgabe des Kunden Transport des Legacy-Systems zu einem Aufbewahrungsort am Standort oder einem neuen Endnutzerstandort im Einsatzgebäude

Entsprechende Add-on-Services

- Onsite Peripheral, Network, or Shared Device Add-on
- Onsite Additional Technician Time Add-on.
- Onsite Operating System or Image Add-on.
- Onsite Internal Component Add-on

Pflichten des Kunden

Der Kunde übernimmt die folgenden spezifischen Pflichten:

- Der Kunde muss für jedes unterstützte Produkt einen Onsite PC Installation Service erwerben.
- Für jeden Bereitstellungsstandort des Kunden: Übermitteln aller wichtigen standortspezifischen Informationen an Dell, bevor Dell Onsite Services durchführt.
- Vorbereitung aller Arbeitsbereiche und Endnutzerschreibtische vor Beginn der Services; dies betrifft den Zugang zum System, externe Peripheriegeräte, Stromversorgung und Netzwerkverbindung.
- Vor der Ankunft der TechnikerInnen vor Ort: Erstellen des Domain-Kontos und der Computerobjekte (ggf. vor dem Hinzufügen des Clientsystems zur Domain) in Active Directory, um den Domain-Beitritt vor dem geplanten Bereitstellungsdatum zu ermöglichen.
- Bereitstellung von Domain-Konto-Zugangsdaten für Vor-Ort-TechnikerInnen mit den erforderlichen Rechten zur Durchführung eines Computerbeitritts zum standardmäßigen Container „Computer“ in Active Directory.
- Bereitstellung aller relevanten Treiber für die Hardwareinstallation.
- Erwerb zusätzlicher Services, falls vom Kunden gewünscht; weitere Informationen unter „Entsprechende Services“.
- Erstellung und Bereitstellung der Planungsdetails aller für den Service benötigten Ressourcen, einschließlich des Endnutzerinstallationszeitplans.
- Ernennung eines/einer Standortkoordinators/Standortkoordinatorin für jeden Kundenstandort
- Bereitstellung der Anforderungen (z. B. Adresse(n) und mögliche Installationszeiten zum Zweck der Zeitplanung) sowie der für den Service erforderlichen und während der Standortprüfung ermittelten technischen Daten
- Sicherstellen, dass alle erforderlichen Kundenressourcen für die Dauer der Vor-Ort-Installation verfügbar sind, einschließlich der technischen Kontaktpersonen
- Gewähren des Zugangs zu Kundeneinrichtungen und -systemen, soweit für die Bereitstellung des Service erforderlich, u. a. durch die Bereitstellung sicherer, angemessener Parkmöglichkeiten und bei Bedarf aller erforderlichen Schlüssel oder Badges
- Bereitstellung einer sicheren Arbeitsumgebung und geeigneter Büroräume.
- Bei einer Onsite Installation in einem Büro, das sich in einer Privatwohnung befindet, muss auf Kundenseite während der gesamten Durchführung des Service eine erwachsene Person anwesend sein.
- Abnahme des Servicestandorts nach beendeter Arbeit am Standort
- Weitergabe der für die Durchführung des Service erforderlichen lokalen Administratorberechtigungen an Dell
- Für die Durchführung von Services muss das Legacy-System verfügbar und voll funktionsfähig sein
- Das Netzwerk des Kunden muss als Mindeststandard 100 Mbit/s für Switched-Ethernet-Subnetze erfüllen und auf dem Clientsystem müssen 5 bis 10 Mbit/s Durchsatz möglich sein



- Aufrechterhaltung einer stabilen Netzwerkinfrastruktur über alle Kundenstandorte hinweg.
- Für alle in einer Bestellung enthaltenen Systeme muss ein gemeinsamer Termin vereinbart werden. Im Allgemeinen wird der Termin bei Bestellungen von 10 Systemen oder weniger auf die gleiche Zeit/den gleichen Tag gelegt.
- Der Servicestandort muss mit dem Fahrzeug gut erreichbar sein und darf keine Spezialwerkzeuge oder -geräte erfordern.
- Die Deinstallation von Legacy-Systemen erfordert die gleichzeitige Installation eines neuen unterstützten Produkts.
- Der Kunde muss das unterstützte Produkt vor Beginn des Service innerhalb des Gebäudes lokalisieren, in dem es installiert werden soll.
- Alle Onsite Services für ein Gerät werden koordiniert und gleichzeitig durchgeführt.
- Bereitstellung der für die Durchführung der Anwendungsinstallation erforderlichen Software (z. B. Skript, USB-Stick oder CD/DVD) an Dell.
- Durchführung von Tests und entsprechende Bestätigung, dass die Softwareanwendung gemäß den Anforderungen des Kunden auf der/den unterstützten Hardwareplattform(en), die gekauft werden soll(en), ordnungsgemäß funktioniert. Dell haftet nicht für Fehler oder Kompatibilitätsprobleme, die während des Softwareinstallationsprozesses auftreten und die sich aus dem Versäumnis des Kunden ergeben, die Softwarekompatibilität zu testen und zu überprüfen.
- Bereitstellung aller erforderlichen Softwarelizenzen sowie einer ausreichenden Menge an Installationsmedien und Installationsanleitungen für den/die TechnikerIn.
- Sofern für die Installation der Anwendung erforderlich, muss dem/der TechnikerIn der für die Durchführung des Service benötigte Zugang zum Kundennetzwerk gewährt werden.
- Sicherstellen, dass das unterstützte Produkt an ein lokales Netzwerk angeschlossen ist und über eine stabile Internetverbindung verfügt.
- Damit der Service gemäß den Kundenspezifikationen abgeschlossen werden kann, müssen ggf. Cloud-Storage, externe Laufwerke oder Medien bereitgestellt werden.
- Gegebenenfalls Benachrichtigung an Dell, wenn nach Abschluss der Datenübertragung Deinstallationservices erforderlich sind.

Pflichten von Dell

- Dell holt Standort- und Planungsinformationen vom Kunden ein.
- Dell prüft gemeinsam mit dem Kunden den Umfang der erworbenen Services.
- Dell erfasst relevante Daten über den aktuellen Status des Legacy-Systems, um die Serviceerbringung zu planen. Dies kann telefonisch, per E-Mail oder mit den Bereitstellungstools von Dell erfolgen.
- Dell erfasst für alle Bereitstellungsstandorte des Kunden Informationen zum Standort, zur Kontaktperson und zur Zeitplanung, um sicherzustellen, dass Dell vor der Durchführung der Services über alle wichtigen standortspezifischen Details verfügt.

Ausgeschlossene Services

- Einrichten eines neuen Netzwerks
- Transport von Systemen zwischen Standorten oder sonstige Logistikservices
- Externe Entsorgung und/oder Recycling von Legacy-Systemen durch eine/n Vor-Ort-TechnikerIn
- Hinzufügen bestimmter Organisationseinheiten in Active Directory; Computer werden dem Standardcontainer „Computer“ hinzugefügt
- Bereitstellung oder Ausführung von kundenspezifischen Skripten für den Domain-Beitritt
- Troubleshooting beim nativen Windows-Prozess zum Domain-Beitritt
- Einrichtung oder Konfiguration von Active Directory
- Installation von Points of Sale/Kassen
- Mehrere Technikerbesuche pro erworbenem Onsite PC Installation Add-on



- Befestigung von Hardware an Oberflächen oder Peripheriegeräten, wofür Werkzeug oder mehrere TechnikerInnen erforderlich sind
- Datenübertragung in einem separaten Vorgang, der unabhängig vom Termin des Onsite PC Installation Service ist
- Übertragung von Daten und Einstellungen mithilfe anderer Tools als denen, die Dell für die Durchführung des Service durch Dell MitarbeiterInnen vorsieht
- Übertragen von Nutzerkontodaten auf andere Domains
- Backup oder Recovery von Daten, einschließlich Disaster Recovery
- Separate Planung von Übertragungs- und Installationsservices
- Scripting für Anwendungsinstallationen
- Übertragung von Anwendungen oder Software; Softwareanwendungen werden nicht übertragen, sondern installiert/neu installiert
- Installation von Betriebssystemsoftware
- Anpassung und/oder Personalisierung der Software (über das hinaus, was für die ordnungsgemäße Installation der Software erforderlich ist)
- Datenübertragung von oder auf Nicht-Windows-basierte(n) Betriebssysteme(n)
- Konfiguration von Sicherheitssoftware, z. B. Software zum Schutz vor Viren/Spyware/Malware
- Installation oder Konfiguration von Enterprise-Software
- Vor-Ort-TechnikerIn bleibt vor Ort, während Anwendungen installiert werden bzw. die Datenübertragung abgeschlossen wird
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind

Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen

- Es wird im angemessenen Rahmen versucht, die Daten des Kunden zu übertragen; wird die Übertragung jedoch nach drei Versuchen von Dell als nicht durchführbar erachtet, kann der Service nicht erbracht werden.
- Wenn der Kunde vor dem Eintreffen des Dell Technikers bzw. der Dell Technikerin oder während der Anwesenheit des Technikers bzw. der Technikerin vor Ort Verzögerungen verursacht, welche die Durchführung des Onsite Installation Service verhindern, können zusätzlichen Kosten anfallen. Es können außerdem zusätzliche Kosten anfallen, wenn der/die TechnikerIn direkt vor Ort um die Ausführung weiterer Aktivitäten gebeten wird.
- Sollte sich herausstellen, dass Komponenten in der Umgebung oder Hardware des Kunden vorhanden sind, die die Übertragungsgeschwindigkeit begrenzen und den erforderlichen Zeitaufwand des Technikpersonals erhöhen, erarbeitet Dell zusammen mit dem Kunden geeignete Abhilfemaßnahmen. Je nach Entscheidung von Dell können dem Kunden im Rahmen des Änderungskontrollverfahrens zusätzliche Kosten entstehen.
- Aus Sicherheitsgründen bringt Dell keine USB-Sticks/externen Datenträger zum Kundenstandort mit. Falls dies für den Zugriff auf den von Dell verwendeten Datenmigrationstool-Installer erforderlich ist, muss der Kunde einen USB-Stick/externen Datenträger bereitstellen. Zusätzliche Kosten werden, wenn sie für gerechtfertigt gehalten werden, im Rahmen des Änderungskontrollverfahrens in Rechnung gestellt.



Anhang D

Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Service

Serviceübersicht

Diese Onsite Base-Option umfasst lediglich die Anreise des Technikers bzw. der Technikerin zum Kundenstandort („Onsite Trip Charge for Installation“ oder „Onsite Trip Charge for Configuration“). Eine genauere Beschreibung ist im vorliegenden Anhang enthalten. Beachten Sie, dass der Zweck der Reisekosten darin besteht, die Bereitstellung von Add-on-Services zu ermöglichen, wenn kein Onsite PC Installation Service durchgeführt wird. Onsite Add-ons müssen mit dieser Onsite Base-Option erworben werden, damit Services durchgeführt werden können, sobald der Techniker bzw. die Technikerin vor Ort ist.

Servicemerkmale

Dieser Service umfasst die Reise eines Dell Technikers bzw. einer Dell Technikerin (maximal eine Reise pro Tag), und zwar für jeden Tag, an dem ein/e solche/r TechnikerIn zum Standort des Kunden reisen muss, um den/die Service(s) für ein unterstütztes Produkt durchzuführen. Da dieser Service nur die Ankunft des Technikers bzw. der Technikerin am Kundenstandort zum vorgesehenen Zeitpunkt beinhaltet, sollte dieser Service in Verbindung mit einem oder mehreren der entsprechenden Onsite Add-ons erworben werden.

„Trip Charge for Onsite Installation“ ist für physische Installationen (z. B. die Installation eines Netzwerkgeräts oder einer internen Komponente) oder andere ähnliche physische Aktivitäten vorgesehen, während „Trip Charge for Onsite Configuration“ für Änderungen an der Software und/oder den Betriebssystemen vorgesehen ist.

Entsprechende Onsite Add-on Services

„Trip Charge“ muss mit mindestens einem der folgenden Add-ons erworben werden:

- Onsite Peripheral, Network or Shared Device Add-on
- Onsite Internal Component Add-on
- Onsite Additional Technician Time Add-on.
- Onsite Operating System or Image Add-on.

Pflichten des Kunden

- Der Servicezeitplan wird vom Kunden vor dem geplanten Datum des Service „Trip Charge“ an die EndnutzerInnen weitergegeben.
- Der Kunde informiert Dell spätestens 7 Tage vor dem geplanten Termin des Service „Trip Charge“ über etwaige Konflikte, die eine Festsetzung des Zeitplans verhindern.
- Bereitstellung aller Informationen, die erforderlich sind, damit Dell vor Beginn der Onsite Services alle für den Standort spezifischen wichtigen Details zur Verfügung gestellt werden.

Pflichten von Dell

- Dell wird gemeinsam mit dem Kunden den Umfang der erworbenen Services einschließlich der Add-ons überprüfen.
- Erfassung von Standort- und Planungsinformationen für jeden Bereitstellungsstandort des Kunden.



Ausgeschlossene Services

- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind

Anhang E

Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service

Serviceübersicht

Dieser Onsite Add-on Service umfasst die Vor-Ort-Einrichtung eines nicht unterstützten Produkts, das in der Regel von mehreren EndnutzerInnen über ein Netzwerk gemeinsam genutzt wird („Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service“). Eine genauere Beschreibung ist im vorliegenden Anhang enthalten.

Servicemerkmale

Installation von Netzwerkgeräten

Die Installation von Netzwerkgeräten umfasst die Installation eines Geräts, mit dem ein Netzwerk gebildet wird (z. B. eines Wireless-Routers), eines nicht schreibtischseitigen Netzwerkgeräts (z. B. eines zentralen Netzwerkdruckers im Büro), eines Anzeigergeräts (z. B. eines Fernsehers mit Netzwerkfunktionen) oder eines lokalen Peripheriegeräts, das direkt an das unterstützte Produkt angeschlossen ist (z. B. eines Scanners) mit einem Gewicht von maximal 45 kg (100 lb). Der „Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service“ umfasst Folgendes:

- Auspacken und physische Einrichtung des Geräts
- Anschluss aller Netzkabel an die Stromversorgung
- Falls zur Durchführung des Service erforderlich, Anschluss der Netzkabel
- Transport aller Kartons, Verpackungsmaterialien und sonstiger Abfälle an einen Ort innerhalb des Gebäudes, an dem der Bereitstellungsservice in Anspruch genommen wurde
- Ordnungsgemäße Reinigung des Installationsbereichs, sodass dessen ursprünglicher Zustand wiederhergestellt ist

Netzwerkbildendes Gerät

Zur Installation eines Geräts für die Netzwerkbildung umfasst dieser Service auch folgende Funktionen:

- Konfiguration des Basisnetzwerks für EndnutzerInnen (kabellos oder verkabelt)
- Konfiguration der Sicherheitseinstellungen, sofern vom Kunden angefordert
- Konfiguration einer Peer-to-Peer-Arbeitsgruppe, sofern vom Kunden angefordert
- Tests zur Sicherstellung, dass sich das unterstützte Produkt mit dem neuen Netzwerk verbinden kann

Nicht schreibtischseitiges Netzwerkgerät

Zur Installation eines großen, nicht schreibtischseitigen Netzwerkgeräts umfasst dieser Service auch folgende Funktionen:

- Anbindung an ein bestehendes Netzwerk (z. B. auf Domain-Basis oder über Peer-to-Peer)
- Falls zutreffend, die Einbindung des Geräts in eine Domain und Ausgabe einer IP-Adresse
- Grundlegende Konfiguration des Netzwerkgeräts zur Bestätigung der ordnungsgemäßen Funktionalität
- Tests zur Sicherstellung der Netzwerkgerätfunktionen (z. B. Drucken einer Testseite für einen freigegebenen Netzwerkdrucker)



Anzeigegerät

Zur Installation eines Anzeigegeräts umfasst dieser Service auch folgende Funktionen:

- Anschluss des Geräts an Eingangs- und Ausgangsquellen
- Konfiguration des Geräts für den Einsatz (z. B. Ersteinrichtung, Anpassen von Farbeinstellungen usw.)
- Platzierung des Geräts auf einer vom Kunden bereitgestellten vorinstallierten Standvorrichtung oder Montagehardware, sofern vom Kunden angefordert
- Anbindung an ein bestehendes Netzwerk, sofern vom Kunden angefordert

Lokales Peripheriegerät

Zur Installation eines lokalen Peripheriegeräts umfasst dieser Service auch folgende Funktionen:

- Grundlegende Konfiguration des lokalen Peripheriegeräts zur Bestätigung der ordnungsgemäßen Funktionalität
- Aktivierung der Netzwerkfreigabe, sofern vom Kunden angefordert

Entsprechende Basisservices

Der Onsite Add-on Service muss mit einem der folgenden Base(s) erworben werden:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Onsite Additional Technician Time Service – Full Day

Pflichten des Kunden

Der Kunde übernimmt die folgenden spezifischen Pflichten:

- Erwerb eines entsprechenden Onsite Base Service
- Erwerb eines individuellen „Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service“ für jedes zu installierende Gerät.
- Bereitstellung einer Standvorrichtung, Montagehardware oder andere spezialisierter Hardware vor Beginn des Service, sofern dies zur Durchführung des Service erforderlich ist.
- Sicherstellung, dass vor Beginn des Service die geeignete Verkabelung und Stromversorgung vorhanden sind und das Netzwerk des Kunden verfügbar und zugänglich ist.

Ausgeschlossene Services

- Vor-Ort-Installation eines Netzwerkgeräts oder freigegebenen Geräts mit einem Gewicht von mehr als 45 kg (100 lb).
- Verlegung neuer Kabel/Drähte für Geräte (z. B. Strom, Eingang/Ausgang, Netzwerk usw.), wofür spezielle Werkzeuge oder eine spezielle Konstruktion erforderlich sind
- Installation, die Leichtbau oder spezielle Werkzeuge erfordert
- Installation eines Unternehmens- oder Servernetzwerks (z. B. Erstellung einer Domain)
- Installation von Software, die für die Funktionalität des Peripheriegeräts nicht erforderlich ist
- Konfiguration oder Anpassung von Software für Peripheriegeräte
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind



Anhang F

Onsite Operating System or Image Service

Serviceübersicht

Dieser Onsite Add-on Service umfasst die Installation oder Änderung des Betriebssystems für das unterstützte Produkt oder alternativ das Laden eines Image auf das unterstützte Produkt („Onsite Operating System or Image Service“). Eine genauere Beschreibung ist im vorliegenden Anhang enthalten.

Servicemerkmale

Installation oder Upgrade des Betriebssystems („BS“)

- Installation (oder Neuinstallation) des Betriebssystems für ein unterstütztes Produkt
- Starten des unterstützten Produkts und Überprüfung, ob das BS erfolgreich installiert wurde

Image-Aufspielung

- Aufspielen des vom Kunden zur Verfügung gestellten Image auf das unterstützte Produkt
- Durchführung grundlegender Funktionstests, um sicherzustellen, dass das Betriebssystem-Image erfolgreich installiert wurde
- Das Image kann entweder über die vom Kunden bereitgestellten Medien oder über das Netzwerk aufgespielt werden (sofern verfügbar)

Softwareinstallation

- Installation einer oder mehrerer Anwendungen des unterstützten Produkts über vom Kunden zur Verfügung gestellte Internet-Downloads, manuelle Skripte, USB-Medien oder CDs/DVDs

Entsprechende Basisservices

„Onsite Operating System or Image Service“ muss mit einem der folgenden Basisservices erworben werden:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration
- Onsite Additional Technician Time Service – Full Day

Pflichten des Kunden

Der Kunde übernimmt die folgenden spezifischen Pflichten:

- Erwerb eines entsprechenden Onsite Base Service
- Erwerb eines individuellen „Onsite Operating System or Image Service“ für jedes Gerät, das die Installation eines Betriebssystems oder Image erfordert.
- Erstellung und Durchführung von Tests und entsprechende Bestätigung, dass die Einstellungen der Softwareanwendung und des Betriebssystems gemäß den Anforderungen des Kunden auf der/den unterstützten Hardwareplattform(en) ordnungsgemäß funktionieren.
- Vervollständigung, Überprüfung der Richtigkeit und Bestätigung der Anforderungen, indem die per E-Mail mit dem SPOC ausgetauschten Arbeitsanweisungen geprüft und genehmigt werden.
- Bereitstellung aller erforderlichen Lizenzen sowie einer ausreichenden Anzahl von Installationsmedien und Installationsanleitungen an den Dell Techniker bzw. die Dell Technikerin bei der Ankunft am Kundenstandort.
- Dell muss in der Lage sein, das Kundennetzwerk zur Serviceerbringung zu nutzen, wenn dies für die Anwendungsinstallation erforderlich ist.
- Für das Laden von Anwendungen sind standardmäßige Switched-Ethernet-Base-T-Subnetze mit 100 Mbit/s sowie 5 bis 10 Mbit/s Durchsatz am Desktop-PC verfügbar.



- Überprüfung und Bestätigung, dass die Anforderungen an die Kompatibilität des unterstützten Produkts für das zu installierende Betriebssystem bzw. das aufzuspielende Image erfüllt sind.
- Bereitstellung der für den Imaging-Prozess erforderlichen Software-, Hardware- und Zubehörkomponenten (z. B. Rack, Router, Kabel) sowie des Zugangs zu einem Netzwerkserver.
- Bereitstellung aller relevanten Softwarelizenzen oder Treiber für die Hardwareinstallation.
- Sicherung aller auf dem unterstützten Produkt vorhandenen Daten oder Programme.
DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR DEN VERLUST ODER DIE RECOVERY VON DATEN ODER PROGRAMMEN IN BEZUG AUF DIE KUNDENSPEZIFISCHEN BIOS-EINSTELLUNGEN.
- Bereitstellung der erforderlichen Software (z. B. mittels Skript, USB-Medien oder CD/DVD), die Dell für die Durchführung der Anwendungsinstallation benötigt, sofern diese angefordert wird.
- Durchführung von Tests und entsprechende Bestätigung, dass die Softwareanwendung gemäß den Anforderungen des Kunden auf der/den unterstützten Hardwareplattform(en), die gekauft werden soll(en), ordnungsgemäß funktioniert. Dell haftet nicht für Fehler oder Kompatibilitätsprobleme, die während des Softwareinstallationsprozesses auftreten und die sich aus dem Versäumnis des Kunden ergeben, die Softwarekompatibilität zu testen und zu überprüfen.
- Der Kunde ist für alle Anforderungen in puncto Softwarelizenzierung verantwortlich und stellt dem Techniker bzw. der Technikerin eine ausreichende Menge an Installationsmedien und Installationsanleitungen zur Verfügung.
- Sofern für die Installation der Anwendung erforderlich, muss dem/der TechnikerIn der für die Durchführung des Service benötigte Zugang zum Kundennetzwerk gewährt werden.
- Das Netzwerk des Kunden muss als Mindeststandard 100 Mbit/s für Switched-Ethernet-Subnetze erfüllen und auf dem unterstützten Produkt müssen 5 bis 10 Mbit/s Durchsatz möglich sein.
- Aufrechterhaltung einer stabilen Netzwerkinfrastruktur über alle Kundenstandorte hinweg.
- Sicherstellen, dass das unterstützte Produkt an ein lokales Netzwerk angeschlossen ist und über eine stabile Internetverbindung verfügt.

Ausgeschlossene Services

- Beschaffung von Software oder Hardware
- Anpassung und/oder Personalisierung der Software (über das hinaus, was für die ordnungsgemäße Installation der Software erforderlich ist)
- Erstellen oder Testen des Kunden-Image
- Bereitstellung von Medien oder Infrastruktur für das Aufspielen von Images
- Deinstallation oder Neuinstallation von vorhandenen Hardwareprodukten oder Softwareanwendungen (mit Ausnahme des Betriebssystems)
- Backup oder Recovery von Kundendaten, einschließlich Disaster Recovery
- Übertragung von Anwendungen oder Scripting für Anwendungsinstallationen auf dem System
- Dell unternimmt maximal 3 Versuche, um das Betriebssystem oder das Image zu installieren
- Dell übernimmt keine Haftung für Fehler während des Installationsvorgangs und Fehler, die während der Installation festgestellt werden
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind

Anhang G

Onsite Internal Component Service

Serviceübersicht

Dieser Onsite Add-on Service umfasst bestimmte Hardwareupdates für ein unterstütztes Produkt („Onsite Internal Component Service“). Eine genauere Beschreibung ist im vorliegenden Anhang enthalten.



Servicemerkmale

Dieser Service umfasst die Installation von internen entnehmbaren Komponenten eines unterstützten Produkts wie Speicher, Soundkarte, Grafikkarte, interne Laptop-Tastatur, sekundäre Festplatte oder optisches Laufwerk.

- Öffnen des Gehäuses des unterstützten Produkts
- Entfernen der erforderlichen Komponente aus dem Legacy-System, sofern dies zur Durchführung der Installation der internen Komponente erforderlich ist
- Einbau der Komponente, Überprüfen des korrekten Einbaus und Schließen des unterstützten Produkts
- Wiederanschießen aller notwendigen Kabel und Hochfahren des unterstützten Produkts
- Prüfung, ob das unterstützte Produkt die Komponente richtig identifiziert
- Ggf. Laden der/des Treiber/s

Entsprechende Basisservices

Das „Onsite Internal Component Add-on“ muss mit einem der folgenden Basisservices erworben werden:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Onsite Additional Technician Time Service – Full Day

Pflichten des Kunden

Der Kunde übernimmt die folgenden spezifischen Pflichten:

- Erwerb eines entsprechenden Onsite Base Service
- Erwerb eines individuellen „Onsite Internal Component Add-on Service“ für jedes Gerät, für das Hardwareaktualisierungen erforderlich sind
- Bereitstellung der zu installierenden Hardwarekomponente an den/die Dell TechnikerIn bei Ankunft am Kundenstandort
- Bereitstellung der zu installierenden Hardware
- Prüfung der Kompatibilität und der Anforderungen des unterstützten Produkts für die Installation der Hardware
- Bereitstellung aller relevanten Softwarelizenzen oder Treiber für die Hardwareinstallation
- Backup aller Daten oder Programme **DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR DEN VERLUST ODER DIE RECOVERY VON DATEN ODER PROGRAMMEN IN BEZUG AUF DEN SERVICE FÜR DIE INSTALLATION INTERNER KOMPONENTEN.**

Ausgeschlossene Services

- Beschaffung von Software oder Hardware
- Dell übernimmt keine Haftung für Fehler während des Installationsvorgangs und Fehler, die während der Installation festgestellt werden
- Aus- oder Einbau von nicht entfernbaren Komponenten des unterstützten Produkts (z. B. Komponenten, die fest mit der Hauptplatine verbunden sind)
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind



Anhang H

Onsite Additional Technician Time Service

Serviceübersicht

Dieser VOnsite Add-on Service ist in Zeitblöcken von einer Stunde verfügbar und bietet im Rahmen des Onsite Service („Onsite Additional Technician Time Service“) zusätzliche Technikerzeit. Eine genauere Beschreibung ist im vorliegenden Anhang enthalten.

Servicemerkmale

- Ein/e TechnikerIn führt die vom Kunden gewünschten Clientkonfigurationsaktivitäten innerhalb eines vorab festgelegten Zeitraums durch.
- Die Zeitplanung der zusätzlichen Technikerzeit vor Ort sieht einen zusammenhängenden Einsatz des Technikers an einem bestimmten Bereitstellungsort und am gleichen Werktag vor.

„Onsite Additional Technician Time“ kann für Änderungen wie Softwarekonfiguration, Beantwortung von Fragen oder Anpassung des unterstützten Produkts genutzt werden.

Entsprechende Basisservices

Das „Onsite Additional Technician Time Add-on“ muss mit einem der folgenden Basisservices erworben werden:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration

Pflichten des Kunden

Der Kunde übernimmt die folgenden spezifischen Pflichten:

- Erwerben Sie einen entsprechenden Basisservice für zusätzliche Technikerzeit vor Ort.
- Gemeinsame Prüfung der gewünschten Services mit den von Dell festgelegten VertreterInnen im Rahmen der Serviceüberprüfung.
- Bereitstellung detaillierter Anweisungen für den/die Dell TechnikerIn, sobald sich dieser/diese am Kundenstandort befindet.
- Abstimmung der Aktivitäten auf den vorgegebenen Zeitrahmen der Technikerzeit vor Ort.

Ausgeschlossene Services

- Bereitstellungsaktivitäten, die sich nicht direkt auf das Clientsystem beziehen, oder Services, für die ein/e TechnikerIn zur Bereitstellung von Clientsystemen nicht qualifiziert ist
- Bereitstellung von Software oder Hardware
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind

Anhang I

Onsite Additional Technician Time – Full Day Service

Serviceübersicht

Dieser Onsite Base Service umfasst einen ganzen Tag Technikerzeit als Basisservice („Onsite Additional Technician Time – Full Day Service“), wenn er gemäß der genaueren Beschreibung in diesem Anhang erworben wird.



Service Merkmale

- Ein/e TechnikerIn führt in einem vorab festgelegten Zeitraum (z. B. im Rahmen des Vor-Ort-Supports nach der Installation) eine vom Kunden gewünschte Bereitstellungsaktivität für das Client-System durch.
- „Onsite Additional Technician Time – Full Day Service“ sieht einen zusammenhängenden Einsatz des Technikers an einem bestimmten Bereitstellungsort und am gleichen Werktag vor.
- Die Technikerzeit vor Ort ist in Zeitblöcken von ganzen Tagen verfügbar.
- Ein ganzer Tag gilt als 8 Stunden Arbeitszeit, sofern dies nicht durch lokale Gesetze untersagt ist.

Pflichten des Kunden

Der Kunde übernimmt die folgenden spezifischen Pflichten:

- Gemeinsame Prüfung der gewünschten Services mit den von Dell festgelegten VertreterInnen im Rahmen der Serviceüberprüfung.
- Bereitstellung detaillierter Anweisungen für den/die Dell TechnikerIn, sobald sich dieser/diese am Kundenstandort befindet.
- Abstimmung der Aktivitäten auf den vorgegebenen Zeitrahmen der Technikerzeit vor Ort.

Ausgeschlossene Services

- Bereitstellungsaktivitäten, die sich nicht direkt auf das Clientsystem beziehen, oder Services, für die ein/e TechnikerIn zur Bereitstellung von Clientsystemen nicht qualifiziert ist
- Bereitstellung von Software oder Hardware
- Erbringung von Services, die an anderer Stelle in dieser Servicebeschreibung definiert sind
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind

