

Servicebeschreibung

Dell ProSupport Flex für Clients

Einleitung

Dell erbringt den Service ProSupport Flex für Clients („**Service(s)**“) gemäß der vorliegenden Servicebeschreibung („**Servicebeschreibung**“). Ihr Angebot, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung („**Bestellformular**“) enthält den Namen des Service oder der Services sowie von Ihnen erworbene verfügbare Serviceoptionen. Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags erhalten Sie vom technischen Support von Dell oder von Ihrem Dell Vertriebsmitarbeiter.

Umfang des Service

Zum Erhalt der Serviceleistungen muss der Kunde die folgenden Kriterien erfüllen¹:

1. Der Kunde muss das Minimum der Installationsbasis von mindestens Tausend (1.000) unterstützten Produkten mit aktiven Serviceverträgen mit Dell erfüllen, die über einen Anspruch auf die Services verfügen (die „installierte Mindestmenge“).
2. Dieser Service ist ein Tag-basierter Service und gilt nur für die Bestände, die durch einen ProSupport Flex für Clients-Vertrag abgedeckt sind.
3. Der Kunde muss für die Unterstützung seiner Client-Umgebung über ein Helpdesk verfügen.
4. Der Kunde muss die erforderliche Mindestauswahl an Services erworben haben:
 - Technischer ProSupport Flex Support für Clients für alle unterstützten Produkte (gemäß nachstehender Definition)
 - Bereitstellung auf Anfrage, Services für Teileverfügbarkeit
 - Entsendung von Vor-Ort-Servicetechniker pro qualifiziertem Vorfall
 - Verwendung von Dell TechDirect oder API zur Erstellung eines Servicevorfalls
 - Service Account Manager für berechnigte Client-Bestände

Wenn der Kunde die Services erworben hat, aber nicht die Kriterien erfüllt, können die Verträge für den Service ProSupport Flex für Clients nach dem Ermessen von Dell beendet werden. Erreicht der Kunde die installierte Mindestmenge unterstützter, von den Services abgedeckter Produkte nicht, kann Dell nach eigenem Ermessen das Onboarding des Kunden durchführen, den Erwerb der Services durch den Kunden zulassen und zwölf (12) Monate lang Service Account Manager und Reporting Services bereitstellen, wie weiter unten beschrieben. Erreicht der Kunde nach zwölf (12) Monaten des Erhalts der Services von Dell die installierte Mindestmenge unterstützter, von den Services abgedeckter Produkte nicht, kann Dell jederzeit nach seinem Ermessen das Offboarding des Kunden veranlassen und den Support für den Kunden von ProSupport Flex für Clients auf ProSupport umstellen, es sei denn, der Kunde hat die Anforderung hinsichtlich der Mindestmenge an Produkten für die Dauer der Laufzeit der vom Kunden gekauften Services erfüllt. Dell kann nach eigenem Ermessen vom Kunden die Zahlung einer zusätzlichen Gebühr fordern, damit dieser die im Folgenden beschriebenen Service Account Manager und Reporting Services erhalten kann. Zahlt der Kunde die zusätzliche Gebühr nicht, so kann Dell nach eigenem Ermessen die Service Account Manager und Reporting Services aussetzen oder beenden.

Dieser Service umfasst eine Auswahl der folgenden Merkmale:

1. Service Account Manager, der entweder an einem Remote- oder am Kundenstandort als zentraler Ansprechpartner des Kunden bereitsteht, um diesen beim Kontomanagement, bei der Supportnutzung und bei der Servicebereitstellung zu unterstützen
2. Technische Support-Services, die vom globalen technischen Support-Team von Dell bereitgestellt werden

¹ Der Kunde kann sich vorab für die Services von Dell qualifizieren. Dies ist abhängig von seinen internen Supportressourcen, seiner Servicehistorie und seiner Selbstwartungsfähigkeit, seinem Gesamtkontoprofil und seinem Verkaufssegment sowie anderen Faktoren, die Dell nach eigenem Ermessen darauf schließen lassen, dass der Kunde wahrscheinlich die erforderlichen Selbstwartungsaufgaben erfolgreich ausführen wird. In solchen Fällen kann Dell auf sein Recht verzichten, die Services zu kündigen oder den Kunden in einen anderen Service zu überführen, weil der Kunde die in diesem Abschnitt dargelegten Kriterien nicht einhält.



3. Vor-Ort-Technikerservices, Lösung mit am Kundenstandort aufbewahrten Ersatzteilen (gemäß nachstehender Definition) und/oder Lieferung von Ersatzteilen an den oder die Geschäftsstandorte des Kunden (nach Bedarf und entsprechend der erworbenen Servicelevel) als Reaktion auf qualifizierte Vorfälle des Kunden.
4. Zugang zu Online-Support-Foren und optionaler Berichterstellung zu Vorfällen, Bereitstellung, Gewährleistungsverfolgung, Benchmarks und Auslastung
5. Services am Bedarfspunkt und außerhalb der Garantieleistung können vom Kunden bestellt werden und werden in Rechnung gestellt, wenn diese benötigt werden

Unterstützte Produkte: Dieser Service ist für ausgewählte Dell Produkte wie Latitude™, OptiPlex™, Vostro™, Precision™, Dell XPS™, Chromebook™, Wyse™ und Monitore in einer Dell Standardkonfiguration verfügbar („**Unterstützte Produkte**“). Die aktuelle Liste der unterstützten Produkte erhalten Sie unter www.Dell.com bzw. von dem für Sie zuständigen Dell Vertriebsmitarbeiter oder einem Mitarbeiter des technischen Supports von Dell. Das von dieser Servicebeschreibung abgedeckte unterstützte Produkt ist auf dem Dell Bestellformular des Kunden aufgeführt. Produkte hingegen, die über den Dell Software & Peripherals-Store erworben wurden, sind **nicht** von dieser Servicebeschreibung abgedeckt. Für jedes unterstützte Produkt muss ein separater Servicevertrag abgeschlossen werden. Jedes unterstützte Produkt ist durch eine Seriennummer gekennzeichnet (das „**Service-Tag**“). Je nach Region, Standort und Sprache sind möglicherweise zusätzliche Produkte durch diese Servicebeschreibung abgedeckt oder können der Liste der unterstützten Produkte hinzugefügt werden.

Kundenauswahl der Services

ProSupport Flex für Clients bietet eine Auswahl von Servicelevels und -typen für den Support, aus der der Kunde die für seine Anforderungen geeigneten Services auswählen kann.

In der folgenden Tabelle werden die Komponenten der Services dargelegt und zusammenfassende Detailinformationen zu den Optionen jeder Komponente beschrieben. Der Kunde kann anhand dieser Tabelle bestimmte Bedingungen finden, die abhängig von der vom Kunden getroffenen Servicewahl den Anspruch des Kunden regeln; hierzu sind die im Bestellformular des Kunden aufgeführten Beschreibungen mit den Bestimmungen in dieser Tabelle abzugleichen. Der Kunde erkennt an, dass alle relevanten Bedingungen dieser Servicebeschreibung für den Serviceanspruch des Kunden gelten. Für einige dieser Optionen ist außerdem eine separate Servicebeschreibung mit weiteren Details verfügbar. Weitere Informationen sind bei Ihrem Dell Vertriebsmitarbeiter erhältlich.

<u>Service-komponente</u>	<u>Optionen innerhalb des Serviceumfangs</u>	<u>Weitere Informationen finden Sie unter:</u>
Support Relationship Management durch Service Account Manager (SAM)	<u>Optionale Auswahlmöglichkeiten:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Remote-SAM • Vor-Ort-SAM • Monatliches Reporting • Zwei Termine vor Ort <u>Mindestens erforderliche Serviceauswahl:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Remote-SAM 	Seite 4
Technische Support Services (Telefon, E-Mail, Chat)	<ul style="list-style-type: none"> • Service-Request über die Website, API, Telefon oder Chat (wo anwendbar) <p>Kunden können je nach Abnahme und Qualifikationskriterien zwischen Low oder Medium Tiers wählen. Auswahl eines anderen technischen Support-Umfangs durch den Kunden bei bestimmten Produktlinien unterstützter Produkte</p> <u>Mindestens erforderliche Serviceauswahl:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Technische Support-Services; geringstes Vorfallovolumenlevel für alle Ressourcentypen erhältlich 	Seite 6



<u>Komponente der Services</u>	<u>Optionen innerhalb des Serviceumfangs</u>	<u>Weitere Informationen finden Sie unter:</u>
Vor-Ort-Services¹	<u>Vor-Ort-Außendienstservice:</u> <ul style="list-style-type: none"> Entsendung eines Vor-Ort-Technikers pro qualifiziertem Vorfall für den Austausch von Ersatzteilen (erforderliche Service-Mindestauswahl) Planmäßiger Austausch von Ersatzteilen durch einen Vor-Ort-Techniker <u>Mindestens erforderliche Serviceauswahl:</u> <ul style="list-style-type: none"> Entsendung von Vor-Ort-Technikern am nächsten Arbeitstag pro qualifiziertem Vorfall für anwendbare Produkte 	Seite 9
Parts Availability Services²	<ul style="list-style-type: none"> Bereitstellung auf Anfrage: Lieferung von Ersatzteilen auf Basis des Service Level Agreements für Ersatzteillieferungen im Garantiezeitraum Lösung mit vor Ort aufbewahrten Ersatzteilen: Aufbewahrung der Ersatzteile für die abgedeckten Produkte am Kundenstandort <u>Mindestens erforderliche Serviceauswahl:</u> <ul style="list-style-type: none"> Entsendung am nächsten Arbeitstag auf Anfrage, wenn anwendbar 	Seite 11
Reporting Services	<u>Standardmäßige Reporting Services:</u> <ul style="list-style-type: none"> Standardmäßiger Vorfallsbericht Standardmäßiger Bereitstellungsbericht Bericht zur Garantieverfolgung <u>Mindestens erforderliche Serviceauswahl:</u> <ul style="list-style-type: none"> Vierteljährliches Reporting 	Seite 5

Beim Onboarding für ProSupport Flex für Clients wählt der Kunde die spezifischen Servicelevel und -typen innerhalb der oben genannten Servicekategorien aus. Die ausgewählten Servicelevels sind auf dem Bestellformular des Kunden angegeben.

ProSupport Flex für Clients erlaubt es Kunden, ihre Auswahl der zuvor erworbenen Servicelevel und -typen zu ändern. Jedwede Änderung an den hierunter bereitgestellten Services ist mit der Anwendung der entsprechenden und zu diesem Zeitpunkt wirksamen Servicebedingungen für eine bestimmte Servicekomponente verbunden, die infolge der Kundenauswahl geändert wurde, wie in dieser Servicebeschreibung dargelegt, was ggf. eine Erhöhung der fälligen und vom Kunden zu zahlenden Gebühren nach sich zieht. Eine Herabsetzung der Support-Level führt nicht zu einer Erstattung für den Kunden.

Dieser Service umfasst direkten, erweiterten technischen Support und zugehörige Supportfunktionen für autorisierte Reseller-Kunden, die die unten beschriebenen Onboarding-Schritte erfolgreich abgeschlossen haben („**Reseller-Kunden**“). Jeder Reseller-Kunde kann diesen Service in seine eigene Supportinfrastruktur integrieren, um technischen Support und Reparaturservices für einen Endnutzer bereitzustellen, der ein gültiges unterstütztes Produkt (gemäß Definition unten) zum eigenen internen Gebrauch bei einem solchen Endnutzer und nicht zum Wiederverkauf oder die Verteilung an andere erworben hat (der „**Endnutzer**“). Ein Kunde des Wiederverkäufers, der die gemäß Dell für den Service erforderlichen Onboarding-Schritte erfolgreich abschließt und den Service kauft, hat zugestimmt, als Reaktion auf Service-Requests von Endnutzern bezüglich des unterstützten Produktes bestimmte Support-Aufgaben durchzuführen. Dieser Service ist unabhängig von den Services, die Dell Endnutzern gemäß der Gewährleistung für

¹ Gelten nicht für unterstützte Produkte, die nicht vor Ort repariert werden können.

² Gelten nicht für unterstützte Produkte, die nicht vor Ort repariert werden können.



den Gebrauch des unterstützten Produkts durch den Endnutzer direkt bereitstellt („**Reparaturen im Rahmen der Endnutzergewährleistung**“). Alle Reseller-Kunden, die diesen Service erwerben, sind verpflichtet, die für den Erwerb des unterstützten Produkts durch den Endnutzer geltenden Verkaufs- und Servicebedingungen von Dell einzuhalten, indem sie dem Endnutzer eine entsprechende Kopie der Servicebeschreibung für den Basic Hardware Service von Dell ([hier](#) verfügbar) bereitstellen, die den Bedingungen für den Erwerb des unterstützten Produkts durch den Endnutzer entspricht. Ein Kauf des Service von Dell durch den Kunden des Wiederverkäufers dient dem eigenen Gebrauch durch den Kunden des Wiederverkäufers, damit dieser seinen Endnutzern seine eigenen technischen Support-Services bereitstellen kann. Ein Kunde des Wiederverkäufers, der diesen Service kauft, erwirbt diesen nicht in seiner Eigenschaft als Wiederverkäufer der Services gemäß jeglichen Geschäftsbedingungen des Wiederverkäufers oder anderen, möglicherweise mit Dell abgeschlossenen Channel Partner-Vereinbarungen, abgesehen von der zugrundeliegenden Gewährleistung für ein unterstütztes Produkt, für die der Kunde des Wiederverkäufers den Service gekauft hat.

Support für Relationship-Management

Support-Management

Das Supportmanagement erfolgt durch einen als zentralen Ansprechpartner fungierenden SAM. Der SAM ist der Hauptansprechpartner für den Kunden beim Management von Eskalationen in Bezug auf die Servicebereitstellung. Die SAM-Ressource ist außerdem für die betriebliche Servicekoordinierung aller dem Kunden zustehenden Supportservices im Rahmen von ProSupport Flex für Client zuständig.

Gemäß den ausgewählten und erworbenen Supportmanagementoptionen ist der SAM ggf. zu Folgendem verpflichtet:

- Funktion als zentraler Ansprechpartner für den Post-Sales-Support bis zum Auslaufen der Ansprüche für unterstützte Produkte
- Überprüfung des Prozesses zur Produkt- oder Servicebereitstellung und Aushändigung einer Analyse an den Kunden
- Sicherstellung, dass Erwartungen und/oder gegenüber dem Kunden eingegangene Verpflichtungen nicht außerhalb der ProSupport-Möglichkeiten liegen
- Aktualisierungen zur herausragenden Stellung des Kunden aufgrund des Leistungsvermögens von Lösungen und Initiativen von Dell
- Erstellung eines Serviceplans
- Standardmäßig wird ein Remote-SAM bereitgestellt. Vor-Ort-Besuche sind halbjährlich, vierteljährlich, monatlich oder bei Bedarf und/oder gemäß schriftlicher Vereinbarung zwischen dem SAM und dem Kunden möglich. In den Standard-SAM-Services sind zwei (2) Vor-Ort-Besuche pro Jahr enthalten, es sei denn, Dell hat auf die Anforderung der installierten Mindestmenge verzichtet. In diesem Fall werden die Standard-SAM-Services nur remote bereitgestellt. Für darüber hinausgehende Vor-Ort-Besuche sind zusätzliche Gebühren zu zahlen und Ausgaben zu erstatten.
- Unterstützung bei der Koordinierung von Lösungen für Serviceanfragen als Reaktion auf eskalierte Vorfälle oder Probleme
- Zentraler Ansprechpartner für alle Fragen zum Support, bei Service-Requests und bei jeglichen anderen Problemen zur Public API von Dell Support Services

Der Umfang, in dem der SAM die Kundenumgebung betreut, ist auf die Kundenressourcen mit aktiven ProSupport Flex für Client-Supportverträgen beschränkt. Die SAM-Services werden zwischen 8:00 und 18:00 Uhr Ortszeit des Kunden von Montag bis Freitag³ außer an Feiertagen bereitgestellt, dürfen aber 45 Stunden pro Arbeitswochen (und 180 Stunden pro Monat) nicht überschreiten. Problemlösungen außerhalb dieser Zeiten werden durch ein hierfür vorgesehenes zentrales Helpdesk abgewickelt.

Ein SAM wird ab einem gemeinsam vereinbarten Termin für einen zusammenhängenden Zeitraum (Tag/Woche/Monat/Quartal/Jahr) zugewiesen, wie auf dem Bestellformular des Kunden angegeben. Wenn der zuständige SAM nicht verfügbar ist (aufgrund von Urlaub, Schulungen usw.), wird der Kunde vorab benachrichtigt und ihm wird vorübergehend ein anderer SAM zugewiesen.

³ Hierbei wird von der Ortszeit des Helpdesks des Kunden ausgegangen.



Ausgeschlossene Services (Service Account Manager)

- Installations- oder Konfigurationsarbeiten für Hardware oder Software.
- Suche und Disposition von Kundenbeständen.
- Beschaffung von Hardware, Software oder anderer für diesen Service erforderlicher Ausstattung.
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind.
- In diesem Unterabschnitt beschriebene Services des Typs Support für Relationship-Management für Produkte/Bestände ohne aktiven Support-Vertrag für ProSupport Flex für Clients.
- Aushandlung, Entwicklung, Ergänzung oder Änderung von Dell Verträgen.
- Für Management nach Zielsetzung / Projektmanagement und Lebenszyklusmanagement (Konfigurationsmanagement, Änderungsmanagement und Versionsmanagement) fallen möglicherweise zusätzliche Gebühren an.

Pflichten des Kunden (Support Relationship Management – Service Account Manager)

Dell und der Kunde werden sich gegenseitig auf eines der folgenden Profile des Supportplans einigen:

Beschreibung des Support-Plans:

Der Serviceplan legt die Erwartungen an die Servicebereitstellung und die Support-Richtlinien und Verfahren und außerdem die Bestandsserviceverträge und die Bestandskonfiguration auf der Grundlage einer umfassenden Übersicht dar. Die bei Dell und dem Kunden zuständigen Ansprechpartner bei Vorfällen und im Falle von Eskalationen werden ebenfalls in diesem Dokument beschrieben. Der Serviceplan ist kein rechtsgültiges Dokument. Der Plan wird vom SAM in Zusammenarbeit mit dem Kunden erstellt, um den Umfang der IT-Services für Geschäftsprozesse, Technologie, Ressourcen und Infrastruktur anzupassen. Der Serviceplan kann jährlich geprüft, verfolgt und überarbeitet werden.

Die Dell SAM-Servicepläne sind keine Vertragsdokumente und weder für Dell noch den Kunden rechtlich bindend. Sie stellen vielmehr Richtlinien dar, die dem Kunden und SAM die Kommunikation in Bezug auf die Supportserviceanforderungen des Kunden erleichtern.

Berichterstellung für Support-Services

Bei der Berichterstellung für Support-Services handelt es sich um ein Standardmerkmal von ProSupport Flex für Clients. Das Reporting wird vom SAM entweder persönlich am Kundenstandort (vor Ort) oder remote im Rahmen einer Onlinebesprechung überprüft. Wenn der Hauptarbeitsort des SAM vom gewünschten Besprechungsort des Kunden weit entfernt ist, kann das Reporting gegen Aufpreis vor Ort bereitgestellt werden. Berichte zu Support-Services werden standardmäßig monatlich erhältlich. Der Kunde kann auf Wunsch das Berichtsintervall ändern und hat die Möglichkeit, Berichte auf monatlicher, vierteljährlicher oder kurzfristiger Basis zu erhalten. Kurzfristige Anfragen oder Anfragen bezüglich einer benutzerdefinierten Berichterstellung können möglicherweise zusätzliche Kosten beinhalten.

Die Berichterstellung für Support-Services umfasst Folgendes:

- **Monatliches Reporting:** Diese Funktion umfasst standardmäßige globale Berichte zu Incidents und zur Gewährleistungsverfolgung der unterstützten Produkte. Anhand dieser Berichte stellt der Dell Service Account Manager (SAM) Trendanalysen bereit und identifiziert Möglichkeiten zur Förderung der Betriebseffizienz in der Kundenumgebung.

Standardmäßiger Incident-Bericht: Dieser Bericht beinhaltet Incidents nach Produkt, Systemalter und Datum, Zeit in Schweregrad 1, 2, 3 und 4, voraussichtlicher Zeit bis zum Abschluss, geschäftlichen Auswirkungen und monatlichen Aktivitätsraten.

Standardmäßiger Versandbericht: Dieser Bericht beinhaltet die Versandrate und Sendungen nach am häufigsten versendeten Komponenten, Systemalter und Datum sowie monatlichen Aktivitätsraten.

Bericht zur Gewährleistungsverfolgung: Dieser Bericht beinhaltet die Gesamtzahl der unterstützten Produkte, aufgeteilt nach Ansprüchen, Produkt- und Hardwaregewährleistung sowie Supportablaufdatum.



Berichtsbereitstellung für autorisierte Dell Wiederverkäufer für Endkunden, die über autorisierte Dell Wiederverkäufer kaufen

Das SAM-Reporting im Rahmen von ProSupport Flex für Client wird von Dell nur an den **Reseller-Kunden bereitgestellt. Der Reseller-Kunde erkennt hiermit an und stimmt zu, dass er die entsprechende Zustimmung des Endnutzers erhalten hat.** Dell übermittelt das ProSupport Flex für Client-SAM-Reporting an die Adresse und Kontaktinformationen, die Dell beim Erwerb des Service bereitgestellt wurden, oder an die Kontaktinformationen, die zum Zeitpunkt des Onboardings des Reseller-Kunden in das Programm in den Vertriebs- und Serviceunterlagen von Dell verzeichnet wurden. Beachten Sie, dass das Reporting bei der Bereitstellung an den Reseller-Kunden nicht nach spezifischen Endnutzern kategorisiert ist. Wenn der Reseller-Kunde einen nach Endnutzern segmentierten Bericht erhalten möchte, kann ein solches Reporting gegen eine zusätzliche Gebühr als kundenspezifisches Reporting über den SAM des Reseller-Kunden angefordert werden.

Technische Support-Services

Zu den Service-Merkmalen (oder wichtigen Servicemaßnahmen) zählen:

- Telefonischer Zugang rund um die Uhr, an sieben (7) Tagen pro Woche (auch an Feiertagen)⁴ zum globalen Expert Center von Dell, in dem erfahrene Techniker Hardware- und Softwarefehler schnell analysieren.
- Entsendung von Technikern und/oder Ersatzteilen an den Standort des Kunden (nach Bedarf und entsprechend den erworbenen Servicelevels) im Falle von Reparaturen bzw. zur Behebung qualifizierter Vorfälle (gemäß unten stehender Definition). In **Anhang A** finden Sie weitere Details zu Schweregraden und Vor-Ort-Serviceoptionen.
- Für Produkte, für die der Service nicht am Kundenstandort ausgeführt werden kann, enthält **Anhang B** weitere Einzelheiten zu Servicereaktionsoptionen.
- Fernwartung bei häufig auftretenden Supportproblemen (wenn verfügbar und nach Zustimmung durch den Kunden), bei der Dell Techniker sich über eine sichere Internetverbindung bei Ihrem System anmelden, um das Problem zu identifizieren.
- **„Erste Schritte“-Hilfestellungen zu Kundenbetriebssystem und Anwendungen für übliche Dell OEM-Endnutzeranwendungen, wie beispielsweise Norton AntiVirus™-Software, Microsoft® Office-Suitesuite, Intuit® QuickBooks®-Buchhaltungssoftware, Adobe® Photoshop®-Software und Adobe Acrobat®-Software. Andere Software, für die der Support bereitgestellt werden kann, finden Sie im Abschnitt „Fehlerbehebung für das Betriebssystem und Anwendungen“ von Dell oder wenden Sie sich an Ihren Mitarbeiter des technischen Supports von Dell.**

Im Lieferumfang enthalten	NICHT im Lieferumfang enthalten
Dell OEM-Betriebssysteme und -Anwendungen	Support für nicht durch Dell validierte und geprüfte Software für Ihr System
„Erste Schritte“-Unterstützung bei einfachen Fragen zur Vorgehensweise oder Funktionsdefinition	Schrittweise Unterstützung bei Installation, Neuinstallation oder Konfiguration
Anweisungen zu Hot-Fixes oder Patches	Hilfe zu Leistung oder Verwaltung

- „Erste Schritte“-Hinweise oder Einrichtungsunterstützung für einfache Netzwerkverbindungen ⁵ für ausgewählte Desktop-PCs, Laptops, Smartphones und Tablets
- Zugang zu Online-Support-Foren.
- Zugang zu Global Command Centers für Hilfe bei kritischen Situationen in Kundenumgebungen, Überwachung aller kritischen Vor-Ort-Entsendungen bei Vorfällen sowie proaktives Krisenmanagement und Kommunikationsleitung bei außergewöhnlichen Ereignissen wie Naturkatastrophen.

⁴ Die Verfügbarkeit ist je nach Land unterschiedlich. Kunden und Dell Channel-Partner sollten sich an ihren Vertriebsbeauftragten wenden, um weitere Informationen zu erhalten.

⁵ Die Unterstützung für einfache Netzwerke ist auf ein einziges Client-System beschränkt, das durch ProSupport abgedeckt ist. Sie umfasst die Herstellung einer Verbindung mit einem einzigen Router oder Anschluss oder Wireless-Zugriffspunkt und keine Konnektivität zu sekundären Geräten, Systemen oder Domains.



- Fallmanagement zum Verfolgen der Behebung und Eskalation von qualifizierten Vorfällen.
- Eskalationsverwaltung über einen zentralen Ansprechpartner für Vorfall-Management, Eskalationen und Vorfalstatus im Rahmen dieses Service.
- Alle lokalen Services werden durch den von Dell autorisierten Serviceanbieter bereitgestellt
- **Internationales Serviceprogramm von Dell:** Dieses Programm bietet für einen Zeitraum von maximal sechs (6) Monaten Optionen für Service und Support bei Reisen mit ausgewählten Laptops, Smartphones und Tablet-PCs außerhalb Ihres Heimatlandes. Es gelten Zusatzbedingungen. Weitere Details finden Sie unter www.Dell.com/ISP.

Kontakt zu Dell zum Vereinbaren eines Servicetermins

Supportoptionen für den selbstbestimmten Versand:

Für Kunden, die bei Dell TechDirect angemeldet sind oder die API nutzen, werden qualifizierte Vorfälle nach einem telefonischen Service-Request oder einer Online-Serviceanfrage über die Website für den selbstbestimmten Versand von einem zertifizierten Techniker behandelt.

Online-, Chat- und E-Mail-Support: ⁶

Sie finden die Website, den Chat und den E-Mail-Support zu Dell ProSupport unter www.Support.Dell.com.

Telefonische Supportanfragen:

24 Stunden am Tag verfügbar, sieben (7) Tage die Woche (inklusive Feiertage). Die Verfügbarkeit kann außerhalb der USA variieren und wird in einem wirtschaftlich vertretbaren Ausmaß sichergestellt. Weitere Details zu Ihrem Standort erhalten Sie von dem für Sie zuständigen Kundenbetreuer oder einem Mitarbeiter des technischen Supports.

Schritt 1: Telefonische Anforderung von Unterstützung:

Kontaktieren Sie bei telefonischen Supportanfragen Ihr regionales Dell ProSupportcenter, um mit einem Mitarbeiter des technischen Supports zu sprechen. Die regionalen Telefonnummern finden Sie unter www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts.

Tätigen Sie den Anruf an einem Standort, an dem Sie physischen Zugang zum unterstützten Produkt haben.

Geben Sie die Seriennummer des Service-Tags (gemäß unten stehender Definition) an und machen Sie weitere vom Mitarbeiter benötigte Angaben. Der Mitarbeiter überprüft das unterstützte Produkt des Kunden, den geltenden Service sowie die Reaktionsstufen und bestätigt mögliche Ablauffristen für diese Services.

Schritt 2: Unterstützung bei telefonischer Fehlerbehebung:

Geben Sie bei entsprechender Anfrage Folgendes an: welche Fehlermeldungen wann angezeigt wurden, welche Aktivitäten Sie vor Anzeige der Fehlermeldungen durchgeführt haben und welche Schritte Sie bereits zur Problemlösung unternommen haben.

Der Mitarbeiter geht mit Ihnen ein paar Schritte zur Fehlerbehebung durch, um das Problem einzugrenzen.

Wenn ein Servicetechniker vor Ort erforderlich ist, gibt Ihnen der Supportmitarbeiter weitere Anweisungen.

Auswahlmöglichkeiten für den Umfang des technischen Supports

ProSupport Flex für Clients bietet verschiedene Servicelevel für den technischen Support. Diese Level basieren auf der Menge an Vorfällen pro Bestand und werden pro Produktlinie festgelegt.

Dell bestimmt den Level des technischen Supports für jede Produktlinie, den der Kunde erhalten kann, basierend auf den internen Supportressourcen und der Servicehistorie des Kunden. Der Level muss für alle abgedeckten Bestände innerhalb der Produktlinie konsistent sein. In der nachfolgenden Tabelle werden die in jeder Produktlinie enthaltenen Plattformen beschrieben.

Produktlinie	Anzahl der Support-Level
Desktop-PCs und Thin Clients	2 (Low und Medium)
Laptops	2 (Low und Medium)
Monitore	2 (Low und Medium)

⁶ Online-, Chat- und E-Mail-Support sind nicht für alle Länder/Regionen verfügbar.



Jedes Level an technischem Support entspricht einer Zuweisung von Vorfällen, die der Kunde für die Bestände innerhalb einer Produktlinie öffnen kann. Jeglicher Kontakt mit Dell Supportteams durch Anrufe des Kunden, der in der Erstellung eines qualifizierten Vorfalls resultiert, wird der Zuweisung von Vorfällen des Kunden für die spezifische Produktlinie angerechnet. Vorfälle können mehrere Interaktionen zwischen Dell und dem Kunden umfassen, solange sich jede Interaktion auf dieselbe Ressource und dasselbe Problem bezieht. Vorfälle werden in dem Quartal gezählt, in dem sie geschlossen werden. Vorfälle, die im Rahmen von Services am Bedarfspunkt und außerhalb der Garantiezeit abgewickelt werden, zählen nicht für die Zuweisung. Kunden, die den Schwellenwert an Vorfällen zu dem ihnen zugewiesenen Support-Level überschreiten, wird nach eigenem Ermessen von Dell ein höheres Support-Level zugewiesen und der Kunde muss ggf. höhere Gebühren für das höhere Support-Level zahlen, um weiterhin Support zu erhalten. Weitere Informationen zu Auswahlmöglichkeiten für den Umfang des technischen Supports erhalten Sie bei Ihrem Dell Vertriebsmitarbeiter und/oder Ihrem SAM.

Kooperative Unterstützung

Wenn Probleme mit Produkten und Software von Drittanbietern auftreten, die gewöhnlich in Verbindung mit den unterstützten Produkten des Kunden verwendet werden, fungiert Dell, wie im vorliegenden Dokument beschrieben, als zentraler Ansprechpartner, bis die Probleme genau bestimmt und zum Drittanbieter eskaliert wurden. Insbesondere nimmt Dell Kontakt zum Drittanbieter auf und erstellt einen „Vorfalldatensatz“ bzw. ein „Trouble-Ticket“ (Störungsticket) im Namen des Kunden, um die erforderliche Dokumentation des Problems bereitzustellen. Wurde ein Drittanbieter mit der Problemlösung betraut, überwacht Dell den Vorgang und holt Statusmeldungen und mögliche Lösungsvorschläge vonseiten des Drittanbieters ein, bis dieser entweder eine Lösung, einen Lösungsansatz oder eine umsetzbare provisorische Lösung findet, Änderungen an der Konfiguration vornimmt oder den Fehlerbericht weiterleitet. Auf Anfrage des Kunden leitet Dell ein Verfahren zum internen Eskalationsmanagement bei Dell und/oder beim Anbieter ein.

Um kooperative Unterstützung beanspruchen zu können, muss der Kunde entsprechende aktive Supportvereinbarung mit dem Drittanbieter abgeschlossen haben und über entsprechende Ansprüche gegenüber dem Drittanbieter verfügen. Nach dem Feststellen und der Meldung des Problems stellt der Drittanbieter technischen Support für den Kunden bereit, um das Problem zu lösen. **DELL ÜBERNIMMT KEINE VERANTWORTUNG FÜR PRODUKTE ODER SERVICES ANDERER ANBIETER.**

Aktuelle Partner für die kooperative Unterstützung finden Sie unter www.Dell.com/CollaborativeSupport. Bitte beachten Sie, dass unterstützte Produkte von Drittanbietern jederzeit ohne Benachrichtigung der Kunden geändert werden können.

Software-Fehlerbehebung

Dell ProSupport umfasst das Troubleshooting von OEM-Software von Dell mit kooperativer Unterstützung für ausgewählte Anwendungen, Betriebssysteme und Firmware auf unterstützten Systemen (die „**abgedeckten Softwareprodukte**“). Dieser Service erfolgt telefonisch, durch Übertragung von Software und entsprechenden Informationen auf elektronischem Weg oder durch Lieferung von Software und/oder entsprechenden Informationen an den Kunden. Zu den im Umfang enthaltenen Softwareprodukten gehören vorinstallierte Kundenanwendungen für Endnutzer wie z. B. Norton AntiVirus™-Software, Microsoft® Office-Softwaresuite, Intuit® QuickBooks®-Buchhaltungssoftware, Adobe® Photoshop®-Software und Adobe Acrobat®-Software. Wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um eine aktuelle Liste der abgedeckten Softwareprodukte zu erhalten.

Einschränkungen des Service zur Fehlerbehebung bei OEM-Software von Dell

Dell gewährleistet nicht, dass eine bestimmte softwarebezogene Frage geklärt wird oder dass das abgedeckte Softwareprodukt bestimmte Ergebnisse erbringt. Situationen, die beim Kunden zu einem Problem geführt haben, müssen auf einem Einzelsystem reproduzierbar sein (d. h. einer CPU mit der zugehörigen Workstation und anderen Peripheriegeräten). Dell kann zu dem Schluss kommen, dass ein Softwareproblem so komplex oder das unterstützte Produkt des Kunden derart beschaffen ist, dass die Frage am Telefon nicht effektiv analysiert werden kann. Der Kunde erklärt sich einverstanden, dass Dell möglicherweise nicht in der Lage ist, Fragen dieser Art zu klären, und der Kunde erklärt sich weiterhin damit einverstanden, unabhängige Vereinbarungen mit dem Herausgeber der betroffenen Software zu treffen, um Fragen dieser Art zu beantworten.

Dell SupportAssist für Business-PCs

Dell SupportAssist für Business-PCs ist eine Softwareanwendung, die es autorisierten Administratoren ermöglicht, ihre gesamte Dell Systemflotte über das TechDirect-Portal zu managen. SupportAssist überwacht außerdem Ihr System und sammelt Informationen, um den technischen Support zu unterstützen. Wenn ein Problem festgestellt wird, können die gesammelten Informationen an Dell gesendet werden, um Ihnen einen verbesserten und auf Sie zugeschnittenen effizienten Support bieten zu können.



Bei gemeinsamer Nutzung mit ProSupport Flex für Clients bietet SupportAssist die folgenden Merkmale und Funktionen:

- Monitoring von Systemen auf Probleme, die sich auf den normalen Betrieb und die Performance auswirken, darunter z. B. Einblicke in die telemetriegesteuerte Auslastung und Performancemonitoring.
- Automatische Erstellung einer Anfrage an den technischen Support von Dell, wenn ein Problem erkannt wird
- Automatisches Hochladen von Diagnosedaten und anderen Daten, die eine effiziente Problemdiagnose ermöglichen
- Regelmäßige Erfassung systemrelevanter Daten, mit denen Dell Kunden von ProSupport Flex für Clients-Kunden vorausschauende Informationen zu ihrem System anbieten kann
- Automatische Erstellung und Bereitstellung von benutzerdefinierten Updatekatalogen für Dell BIOS, Treiber, Firmware und Anwendungen
- Umsetzbare Empfehlungen, z. B. Optimierungen und Management von selbst verfassten Diagnose- und Korrekturskripten

Die Dell SupportAssist Software ist nicht dazu bestimmt, personenbezogene Daten, wie zum Beispiel persönliche Dateien, den Suchverlauf des Browsers oder Cookies, zu erfassen. Falls jedoch im Rahmen des Fehlerbehebungsvorgangs versehentlich persönliche Daten erfasst oder angezeigt werden, werden diese gemäß der Datenschutzerklärung von Dell behandelt. Die vollständige Datenschutzerklärung von Dell finden Sie unter www.Dell.com/Privacy.

Aufgrund spezifischer Anforderungen an das Betriebssystem ist SupportAssist möglicherweise nicht auf allen Dell Systemen verfügbar. Weitere Informationen zur Konfiguration, Bereitstellung und Nutzung von Dell SupportAssist sowie eine aktuelle Liste der unterstützten Dell Produkte finden Sie auf der Website von Dell SupportAssist unter: <http://Dell.Com/SupportAssist>.

Vor-Ort-Serviceoptionen

Die Optionen für die Vor-Ort-Reaktion variieren je nach Servicetyp. Falls Sie ProSupport mit Vor-Ort-Support-Service-Reaktionsstufe erworben haben, finden Sie die für Sie gültige Vor-Ort-Service-Reaktionsstufe auf Ihrer Rechnung. Beachten Sie hierzu auch die Ausführungen in der nachstehenden Tabelle. Unter der Voraussetzung, dass alle in dieser Servicebeschreibung erläuterten entsprechenden Bedingungen erfüllt sind, entsendet Dell bei einem qualifizierten Vorfall bei Bedarf einen Servicetechniker an den Geschäftsstandort des Kunden. Dies erfolgt in Abhängigkeit vom Schweregrad und der jeweiligen Vor-Ort-Reaktion gemäß folgender Tabelle.

Die Vor-Ort-Support-Services von ProSupport Flex für Clients stellen technische Services am Kundenstandort⁷ zum Austausch von Ersatzteilen im Rahmen der Garantieleistung bereit. Der Kunde kann seinen Anforderungen entsprechend aus den folgenden Optionen für einen Support vor Ort auswählen:

1. Entsendung eines Vor-Ort-Technikers pro qualifiziertem Vorfall zum Austausch von Ersatzteilen
2. Planmäßiger Austausch von Ersatzteilen durch einen Vor-Ort-Techniker⁸

Wenn beim Eintreffen des Servicetechnikers am Kundenstandort weder der Kunde noch ein autorisierter Vertreter des Kunden vor Ort ist, kann der Servicetechniker am unterstützten Produkt keine Arbeiten ausführen. Der Servicetechniker hinterlässt eine Karte, um den Kunden über seinen Besuch bzw. über den Versuch, den Kunden telefonisch oder per E-Mail zu erreichen, zu informieren. Dem Kunden können zusätzliche Kosten für eine weitere Serviceanforderung in Rechnung gestellt werden.

⁷ Die Vor-Ort-Arbeiten können für einen Homeoffice-Mitarbeiter in dessen Zuhause bereitgestellt werden.

⁸ Ggf. werden zusätzliche Gebühren fällig und gelten separate Bedingungen gemäß einer separaten Leistungsbeschreibung, wenn sich der Kunde für diesen Service entscheidet.



Erhältliche Standard-Vor-Ort-Reaktionsstufen

Typ der Vor-Ort-Reaktion	Zeiträumen für Vor-Ort-Reaktion ⁹	Einschränkungen/Sonderkonditionen
Vor-Ort-Reaktion am nächsten Arbeitstag	In der Regel trifft ein Techniker nach Troubleshooting und Diagnose per Telefon am nächsten Arbeitstag vor Ort ein.	<ul style="list-style-type: none"> An fünf (5) Tagen pro Woche, zehn (10) Stunden pro Tag, außer an Feiertagen. Bei Anrufen, die nach 17:00 Uhr¹⁰ Ortszeit des Kunden (Montag bis Freitag) beim Dell Expert Center eingehen, und/oder bei Entsendungen von Dell, die nach dieser Uhrzeit erfolgen, kann der Service unter Umständen erst einen Tag später ausgeführt werden. Servicetechniker, der am Kundenstandort ankommt. Nur verfügbar bei ausgewählten Modellen unterstützter Produkte.
Kunden außerhalb Kontinental-USA	Die benötigten Ersatzteile werden nach der telefonischen Fehleranalyse versendet. Die Ankunftszeiten vor Ort sind vom Kundenstandort außerhalb von Kontinental-USA und der Verfügbarkeit der benötigten Ersatzteile abhängig.	<ul style="list-style-type: none"> Nur für von Dell geprüfte Kunden (nur in den USA) außerhalb von Kontinental-USA verfügbar. Nur für bestimmte Systeme und an bestimmten Standorten erhältlich. Ausführliche Informationen finden Sie unter www.Dell.com/Fed/International. Weitere Informationen zu verfügbaren Servicestandorten für behördliche Kunden sind dem separat unterzeichneten Servicevertrag zwischen dem Kunden und Dell zu entnehmen.

Vor-Ort-Support-Services umfassen u. a.:

- Vor-Ort-Bereitstellung von Technikern am Standort des Kunden (nach Bedarf und entsprechend der erworbenen Servicelevel) im Falle von Reparaturen bzw. zur Behebung qualifizierter Vorfälle
- Vor-Ort-Diagnoseservices können gegen eine zusätzliche Gebühr als optionales Upgrade für ProSupport Flex für Clients hinzugefügt werden
- Ggf. Neuinstallation von Treibern auf reparierten unterstützten Produkten, um die unterstützten Produkte wieder einsatzfähig zu machen
- Verwendung von Ersatzteilen des Vor-Ort-Ersatzteilservice zur Reparatur fehlerhafter unterstützter Produkte (ggf. werden zusätzliche Gebühren fällig und gelten separate Bedingungen entsprechend einer separaten Leistungsbeschreibung, wenn sich der Kunde für diesen Service entscheidet)

Ausgeschlossene Services (Vor-Ort-Support-Services)

- Ggf. sind separate Verträge für Service außerhalb der Geschäftszeiten und Support-Services an geschäftsfreien Tagen erforderlich, um während dieser Zeiten Serviceleistungen für ausgewählte Produkte zu erhalten.
- Vorbeugende Instandhaltungsmaßnahmen.
- Fehlerbehebung für Betriebssystem und Software ohne Unterstützung durch den Remote-Support von Dell.
- Beseitigung von Viren, Adware und/oder Spyware.
- Datensicherung, -migration und/oder -wiederherstellung.
- Image-Erstellung, -Installation und/oder -Speicherung.
- Alle weiteren Aktivitäten, die nicht ausdrücklich im Umfang der Vor-Ort-Support-Services enthalten sind.

⁹ Nicht alle Antwortzeiten sind in allen Ländern und an allen Standorten verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Vertriebsmitarbeiter.

¹⁰ Die möglichen Anrufzeiten können je nach Standort variieren. Informationen zur Ortszeit, bis zu der der Anruf beim Dell Expert Center eingegangen sein muss, finden Sie unter www.dell.com/prosupport/regionalcontacts.



Ersatzteile

Der Kunde muss für jeden durch ProSupport Flex für Clients abgedeckten Hardwarebestand eine der folgenden Servicemöglichkeiten für Teileverfügbarkeit auswählen:

- Bereitstellung auf Anfrage: Die Lieferung von Ersatzteilen erfolgt auf Basis des Service Level Agreement für Ersatzteillieferungen im Garantiezeitraum entsprechend eines bestimmten Bestandes des Kunden, z. B. Bereitstellung am nächsten Arbeitstag.
- Rücksendung zur Reparatur: Nicht vor Ort reparierbare Teile werden in Übereinstimmung mit den Bestimmungen in Anhang B geliefert.
- Lösung mit vor Ort aufbewahrten Ersatzteilen¹¹: Aufbewahrung der Ersatzteile für die abgedeckten Produkte am Kundenstandort. Diese Lösung besteht aus drei Komponenten:
 1. Online-Bestandssystem (Online Inventory System, OIS) – Hierbei handelt es sich um das Online-Softwaretool zum Anzeigen des Bestands am Kundenstandort.
 2. Hardware – Scanner zur Verwaltung des Scan-in-/Scan-out-Prozesses bei der Bestandsaufnahme. Scan-out-Vorgänge für Reparaturen lösen eine automatische Wiederbeschaffung aus.
 3. Ersatzteile – Der für jeden Kunden auf Grundlage der Installationsbasis angepasste Bestand, der von der Lösung mit am Kundenstandort aufbewahrten Ersatzteilen abgedeckt werden soll.

Hinweis: Zusatzbedingungen für die Lösung mit am Kundenstandort aufbewahrten Ersatzteilen sind in der kundenspezifischen Leistungsbeschreibung dokumentiert. Die Lösung mit am Kundenstandort aufbewahrten Ersatzteilen ist eine Upgrade-Option, die gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich ist.

Unabhängig von dem erworbenen Servicereaktionslevel sind einige Komponenten speziell so konstruiert, dass der Kunde sie leicht entfernen und austauschen kann. Derartige Teile werden als Customer Replaceable Unit („CRU“, vom Kunden austauschbare Einheit) bezeichnet. Wenn der Dell Mitarbeiter während der Diagnose feststellt, dass ein qualifizierter Vorfall mit einem CRU-Ersatzteil gelöst werden kann, sendet Dell das bzw. die CRU-Ersatzteile direkt an den Kunden. CRU-Teile lassen sich in zwei Kategorien einteilen:

Optionale CRU-Ersatzteile. Diese Teile sind dazu bestimmt, durch den Kunden ausgetauscht zu werden. Je nach Art des mit dem unterstützten Produkt erworbenen Service kann Dell einen Techniker vor Ort mit dem Austausch der Teile beauftragen. Wenden Sie sich an einen technischen Supportmitarbeiter, um mehr darüber zu erfahren, welche optionalen CRU-Ersatzteile und welche Servicereaktionslevel für eine Vor-Ort-Installation ohne zusätzliche Kosten qualifiziert sind.

Obligatorische CRU-Ersatzteile. Dell entsendet nicht automatisch einen Techniker für die Installation obligatorischer CRU-Ersatzteile. Für welche obligatorischen CRU-Ersatzteile und welche Service-Reaktionsstufen eine Vor-Ort-Installation ohne zusätzliche Kosten inbegriffen ist, erfahren Sie vom technischen Support.

Die für das CRU-Ersatzteil verwendete Versandmethode hängt von dem vom Kunden erworbenen Servicelevel ab.

- Ersatzteile für Kunden mit Antwortzeit am nächsten Arbeitstag oder einem erweiterten Geräte austauschservice werden mit einer Versandmethode mit Lieferung am nächsten Arbeitstag versendet, sofern nicht anderweitig vom Servicetechniker vermerkt.
- Ersatzteile für Kunden mit Serviceoptionen für die Rücksendung zur Reparatur werden auf dem Landweg versendet.

Nachdem der Dell Supportmitarbeiter ermittelt hat, ob es nötig ist, ein Teil auszutauschen oder das System zurückzusenden, wird der Kunde über die nächsten Schritte informiert. Je nach dem vom Kunden erworbenen Servicelevel gelten die folgenden Reparaturoptionen (Vor-Ort-Reparatur oder Rücksendung):

Voraussetzungen der Services für Teileverfügbarkeit:

Das unterstützte Produkt, für das ein Versand von Hardware-Ersatzteilen angefragt wird, muss über einen aktiven, bestandbasierten Gewährleistungsvertrag für ProSupport Flex für Clients verfügen.

¹¹ Lösungen mit vor Ort aufbewahrten Ersatzteilen sind nicht für alle unterstützten Produkte und Länder verfügbar. Setzen Sie sich mit Ihrem Vertriebsvertreter in Verbindung, um Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten.



- Die Services für Teileverfügbarkeit werden zum Austausch eines fehlerhaften Teils in Bezug auf einen qualifizierten Vorfall bereitgestellt.
- Wenn Ersatzteile direkt an den Kunden gesendet werden, muss der Kunde in der Lage sein, die Sendung am Standort der zu wartenden Systeme anzunehmen. Dell ist nicht haftbar für Support-Verzögerungen, wenn der Kunde die Teilesendung nicht annehmen kann oder eine Annahme verweigert.

Services für Teileverfügbarkeit – Ansprüche:

- Der Anspruch auf Ersatzteile wird einzelnen unterstützten Hardwareprodukten zugewiesen. Unterstützte Produkte am selben Standort weisen u. U. unterschiedliche Ansprüche in Bezug auf die Bereitstellung von Ersatzteilen auf.
- Kunden sollten mit ihrem TAM zusammenarbeiten, um sicherzustellen, dass für ihre Bestände eine angemessene Auswahl für die Ersatzteillieferung getroffen wurde, um die Anforderungen des Kunden hinsichtlich der Schnelligkeit von Lieferungen zu erfüllen.

Teillieferung als Folge einer Vor-Ort-Diagnose:

Das Ergebnis eines Vor-Ort-Diagnoseservice kann zu einer Versandanfrage für Ersatzteile führen. In diesem Fall werden die Ersatzteile gemäß den spezifischen Ansprüchen des jeweiligen Bestandes bezüglich der Services für Teileverfügbarkeit versendet.

Beschränkungen (Services für Teileverfügbarkeit):

Anfragen, die außerhalb der örtlichen Geschäftszeiten von Dell für Bestände mit einem Anspruch für eine Bereitstellung am nächsten Arbeitstag gestellt werden, können sich um einen Tag verzögern. Wenn der Standort des Rechenzentrums von dem Standort abweicht, von dem aus der Kunde die Anfrage stellt, beziehen sich die Geschäftszeiten auf den Standort, an den die Ersatzteile geliefert werden.

Unabhängig von dem erworbenen Servicereaktionslevel sind einige Komponenten speziell so konstruiert, dass der Kunde sie leicht entfernen und austauschen kann. Derartige Teile werden als Customer Self Replaceable („**CSR**“, vom Kunden selbst austauschbar) bezeichnet. Wenn der Dell Techniker während der Diagnose feststellt, dass ein qualifizierter Vorfall mit einem CSR-Ersatzteil gelöst werden kann, sendet Dell das CSR-Ersatzteil direkt an den Kunden. CSR-Teile lassen sich in zwei Kategorien einteilen:

- **Optionale CSR-Teile:** Diese Teile können durch den Kunden ausgetauscht werden. Je nach Art des mit dem unterstützten Produkt erworbenen Service kann Dell einen Techniker vor Ort mit dem Austausch der Teile beauftragen. Für welche optionalen CSR-Ersatzteile und welche Service-Reaktionsstufen eine Vor-Ort-Installation ohne zusätzliche Kosten inbegriffen ist, erfahren Sie von einem Supportmitarbeiter.
- **Obligatorische CSR-Teile:** Dell stellt für die Installation obligatorischer CSR-Teile nicht automatisch einen Techniker vor Ort zur Verfügung. Für welche obligatorischen CSR-Ersatzteile und welche Service-Reaktionsstufen eine Vor-Ort-Installation ohne zusätzliche Kosten inbegriffen ist, erfahren Sie von einem Supportmitarbeiter.

Die für das CSR-Ersatzteil verwendete Versandmethode hängt von dem vom Kunden erworbenen Servicelevel ab.

- Ersatzteile für Kunden mit Antwortzeit am nächsten Arbeitstag oder einem erweiterten Geräteausdienstservice werden mit einer Versandmethode mit Lieferung am nächsten Arbeitstag versendet, sofern nicht anderweitig vom Servicetechniker vermerkt.
- Ersatzteile für Kunden mit Serviceoptionen für die Rücksendung zur Reparatur werden auf dem Landweg versendet.

Nachdem der Dell Supportmitarbeiter ermittelt hat, ob es nötig ist, ein Teil auszutauschen oder das System zurückzusenden, wird der Kunde über die nächsten Schritte informiert. Je nach dem vom Kunden erworbenen Servicelevel gelten die folgenden Reparaturoptionen (Vor-Ort-Reparatur oder Rücksendung):

Optionale Services

Diese optionalen Services sind eigenständige Services. Die entsprechenden Servicebeschreibungen finden Sie unter www.dell.com/ServiceContracts/global. Weitere Informationen zu den einzelnen Services erhalten Sie unter diesem Link.

[Support nach Ablauf der Gewährleistung](#)



Für unterstützte Produkte, für die kein Anspruch auf Gewährleistungserweiterung besteht, kann auch kein Support-Service nach Ablauf der Gewährleistung, wie in dieser Servicebeschreibung angeboten, in Anspruch genommen werden.

Der Kunde erkennt an, dass Dell möglicherweise nicht alle Probleme des Kunden diagnostizieren oder lösen kann. Dieser Service unterliegt der geografischen Verfügbarkeit und der Verfügbarkeit von Ersatzteilen zum Zeitpunkt der Anfrage. Dell wird den Kunden bei dessen Anfrage darüber informieren, ob die Ersatzteile bereitgestellt werden können.

Eine Ersatzteilerstellung für Bestände mit abgelaufener Gewährleistung ist ein optionaler Service und wird dem Kunden gemäß dem zum Zeitpunkt der Anfrage gültigen Gebührenplan in Rechnung gestellt.

In einigen Ländern müssen Ersatzteile im Zusammenhang mit einem Support-Service außerhalb der Gewährleistung als Ersatzteile ohne Garantieanspruch erworben werden. In diesem Fall kann Dell keine Lieferzeit festlegen, da der Versand des Ersatzteils aus einem der Ersatzteilzentren von Dell erfolgt. Hinweis: Für den Versand des Ersatzteils ist gegebenenfalls je nach Kundenstandort des unterstützten Produkts, für das ein Service erforderlich ist, ein erheblicher Zeitaufwand erforderlich.

Laufzeit. Der Support-Service nach Ablauf der Gewährleistung ist nur in Verbindung mit der Diagnose eines Problems auf Vorfallsbasis verfügbar. Dell kann nach eigenem Ermessen diesen Service nach schriftlicher Benachrichtigung des Kunden beenden.

Keine Übertragbarkeit. Der Support-Service nach Ablauf der Gewährleistung ist nicht übertragbar und gilt ausschließlich für den Kunden. Dem Kunden ist es nicht erlaubt, den Service in Verbindung mit einem Servicebüro oder einer Vertriebs- oder Beteiligungsvereinbarung, im Auftrag von Drittanbietern, oder im Zusammenhang mit Hardware oder Software zu nutzen, die nicht persönliches Eigentum des Kunden oder vom Kunden geleast ist. Dell behält sich vor, den Service zu unterbrechen oder zu beenden, wenn Dell nach alleinigem Ermessen feststellt, dass der Service missbraucht wird, durch andere als den Kunden genutzt wird oder ein Verstoß gegen die Vereinbarung vorliegt.

Fakturierung. Der Support-Service nach Ablauf der Gewährleistung wird dem Kunden bei Anfrage berechnet.

Nicht im Umfang enthalten. Der Supportservice außerhalb der Gewährleistung gilt nicht für Services, die in dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich beschrieben sind, und Dell ist nicht verpflichtet, diese Services bereitzustellen. Außerdem hat Dell im Zuge der Bereitstellung des Support-Service nach Ablauf der Gewährleistung das Recht, festzulegen, dass das Problem nicht im Umfang des Support-Service nach Ablauf der Gewährleistung enthalten ist. Dell weist den Kunden in einem wirtschaftlich vertretbaren Ausmaß an eine entsprechende alternative Ressource.

Fakturierungsservice

Der ProSupport Flex für Clients-Fakturierungsservice bietet Dell die Möglichkeit, Mehrabnahmen entsprechend der vom Kunden ausgewählten Support-Services in Rechnung zu stellen. Die Kosten für solche zusätzlichen Services werden nachträglich in Rechnung gestellt. Wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Quartale einen höheren Service-Level in Anspruch nimmt, ist Dell berechtigt, den Kunden für zukünftige Käufe in eine höhere Abnahme-Tier einzustufen und die in den vorangegangenen Quartalen erfolgte Mehrabnahme in Rechnung zu stellen.

FAKTURIERUNG

Der Kunde erkennt hierdurch seine Pflicht an, ausreichende Geldmittel bereitzustellen, um die Zahlungen für die Mehrabnahme der hierunter fallenden Services zu leisten.

Dell stellt dem Kunden solche in Anspruch genommenen Services nachträglich einmal alle zwei Quartale in Rechnung, und der Kunde muss diese Rechnungen innerhalb von dreißig Tagen ab Rechnungsdatum begleichen („vierteljährliche Endabrechnung“). Der in jedem Fakturierungszeitraum in Rechnung gestellte Betrag umfasst Folgendes:

1. In Anspruch genommene Support-Services, die den Betrag der Optionsauswahl des Kunden für ProSupport Flex für Clients übersteigen. Beispiele für diese Services:
 - Vorfallvolumen für technischen Support, das über das vom Kunden erworbene Volumen hinausgeht



Das Merkmal zur vierteljährlichen Endabrechnung ist ausschließlich für die oben genannten Services verfügbar. Folgendes wird vom Fakturierungsservice nicht abgedeckt:

- Die Art und der Umfang der im Rahmen der Servicekonfiguration des Kunden für ProSupport Flex für Clients erworbenen Support-Services zum Zeitpunkt der ursprünglichen Ausführung dieser Vereinbarung und zu Laufzeitbeginn des Service
- Verlängerung von Gewährleistungsverträgen

Bei allen Zahlungen gemäß dem Fakturierungsservice für ProSupport Flex für Clients handelt es sich um Zahlungen, die nachträglich für die Services in der vorherigen Zahlungsperiode geleistet werden. Der Kunde akzeptiert alle anfallenden Steuern und ist dafür verantwortlich.

Kunden müssen u. U. eine offene Bestellung einrichten, um die Fakturierungsfunktion „Vierteljährliche Endabrechnung“ nutzen zu können.

BEENDIGUNG DES FAKTURIERUNGSSERVICE

Der Fakturierungsservice bleibt wirksam, solange der Kunde über von dieser Vereinbarung abgedeckte unterstützte Produkte verfügt, es sei denn, 1) es erfolgt eine Kündigung durch den Kunden oder Dell, 2) alle unterstützten Kundenprodukte verlieren allgemein ihren Anspruch auf Support von Dell und/oder der Kunde erfüllt nicht die oben beschriebenen Mindestvoraussetzungen für den oder die Services oder verliert anderweitig seinen Anspruch auf ProSupport Flex für Clients oder 3) die für alle unterstützten Produkte des Kunden geltenden Serviceverträge laufen ab oder werden gemäß ihren Bedingungen gekündigt. Sollte der Kunde es versäumen, unstrittige Quartalsrechnungen rechtzeitig zu begleichen, behält sich Dell das Recht vor, nach schriftlicher Benachrichtigung des Kunden unter Einhaltung einer zehntägigen Frist diese Vereinbarung zu kündigen und ausstehende Serviceleistungen einzustellen. Auch nach Kündigung dieser Vereinbarung bleiben ausstehende Zahlungsverpflichtungen bestehen.

Dieser Fakturierungsservice wird durch die Gesetze des Bundesstaats Texas geregelt und ausgelegt, unter Ausschluss der kollisionsrechtlichen Bestimmungen.

Einschränkungen für den Umfang des Hardwareservice:

Eventuell gelten weitere Einschränkungen für den Umfang des Hardwareservice. Diese können im Rahmen von Serviceangeboten unter Umständen gegen eine zusätzliche Gebühr erweitert werden. Aktuelle Gewährleistungsinformationen erhalten Sie unter www.Dell.com/Warranty oder von einem Mitarbeiter des technischen Supports von Dell. In solchen Fällen können Komponenten eventuell für die Dauer der Kundenvereinbarung durch Dell repariert oder ersetzt werden. Unterstützte Produkte oder Komponenten solcher Produkte, die unter den Bereich einer eingeschränkten lebenslangen Gewährleistung fallen, werden von Dell gemäß dieser Servicebeschreibung für die Dauer der Vereinbarung unterstützt. Nach Ablauf des Kundenanspruchs gemäß dieser Vereinbarung gilt für nachfolgende qualifizierte Incidents im Zusammenhang mit einem unterstützten Produkt oder einer Komponente mit einer eingeschränkten lebenslangen Gewährleistung der Vertrag für den Dell Basic Hardware Service, der unter www.Dell.com/ServiceContracts/global verfügbar ist.

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

Pflichten des Kunden

Angebotsbezogene Pflichten des Kunden

1. **Aufrechterhaltung des Support-Anspruchs für ProSupport Flex für Clients.** Bestände mit einem aktiven ProSupport Flex für Clients-Vertrag erhalten die vereinbarten Services. Bestände, die nicht zum Erhalt von ProSupport Flex-Leistungen berechtigt sind, erhalten nicht den gleichen Service-Level; daher können in einer Kundenumgebung verschiedene Supportlevel bestehen.



2. **Pflege der Bestandsliste.** Der Kunde ist für die Pflege der aktuellen Bestandsliste, die für diesen Service integriert werden soll, in einem beidseitig vereinbarten Format zuständig oder ermöglicht Dell anderenfalls Zugang für die Durchführung einer Vor-Ort- oder Remote-Bestandserkennung vor der Berichterstellung zur Lieferung von Austauschteilen oder dem Service.
 - Der Kunde ist dafür verantwortlich, den SAM über alle Änderungen beim Bestand der unterstützten Produkte in der Umgebung zu informieren, z. B. über eine Standortänderung, die Bereitstellung neuer unterstützter Produkte oder eine Außerbetriebnahme.
3. **Kontaktliste des Kunden:** Der Kunde ist dazu verpflichtet, Dell eine Liste mit drei qualifizierten Kontakten bereitzustellen und zu pflegen, die die Serviceleistungen erhalten und die telefonisch, per E-Mail oder bei Vor-Ort-Besuchen direkten Zugang zum SAM erhalten. Diese angegebenen Kundenkontakte können bei Bedarf monatlich, vierteljährlich oder jährlich geändert oder aktualisiert werden.

Die Kundenkontakte sind für folgende Aufgaben zuständig:

- Erteilung einer Richtungsvorgabe für von Dell bereitgestellte Ingenieure und Techniker/Ressourcen während der Durchführung von Aktivitäten
 - Zentrale Anlaufstelle bei der Kontaktaufnahme zwischen Dell und dem Kunden
 - Klärung widersprüchlicher Kundenanforderungen
 - Einholung und Bereitstellung von Serviceanforderungen, Informationen, Daten, Entscheidungen und Genehmigungen, die gegebenenfalls während des Servicezeitraums erforderlich sind
 - Zuweisung von Ressourcen zu den dem Kunden zugewiesenen Aufgaben
 - Informiert Dell über Zugangsprobleme und Sicherheitsmaßnahmen
 - Stellt jegliche Hardware, Software und Lizenzen zur Verfügung, die für die Ausführung der gewünschten Aufgaben/Funktionen erforderlich sind; stellt sicher, dass die Hardware und Software in die Nähe des Installationsortes gebracht wird
 - Stellt Ressourcen und Mitarbeiter für die Ausführung von Aufgaben zur Verfügung, die außerhalb der in diesem Dokument beschriebenen Services für die Bereitstellung der Services erforderlich sind
 - Zusammenarbeit mit dem SAM an der Erarbeitung und Pflege eines Serviceplans
4. **Vertrauliche Informationen:** Der Kunde behandelt den Inhalt dieser Vereinbarung, die Beschreibung des Service und andere Materialien, die im Zusammenhang mit dem Onboarding des Kunden oder der Erbringung des Service (einschließlich, aber nicht beschränkt auf den Supportplan des Kunden) bereitgestellt werden, im Einklang mit den Pflichten des Kunden im Rahmen der zwischen dem Kunden und Dell gültigen Geheimhaltungsvereinbarung (die „Kunden-NDA“, Nondisclosure Agreement), als vertrauliche Informationen (wie in der Kunden-NDA definiert).

Allgemeine Zuständigkeiten des Kunden

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

Kooperation mit Telefon- und Vor-Ort-Technikern. Der Kunde und der Endnutzer eines Kunden des Wiederverkäufers erklärt sich bereit, am Telefon und vor Ort mit den Technikern von Dell zusammenzuarbeiten und deren Anweisungen zu befolgen. Es hat sich gezeigt, dass die meisten Systemprobleme und -fehler bei enger Zusammenarbeit zwischen dem Benutzer und dem Techniker per Telefon behoben werden können.

Pflichten vor Ort. Wenn Services vor Ort ausgeführt werden müssen, ermöglicht der Kunde oder der Endnutzer eines Kunden des Wiederverkäufers (ohne Kosten für Dell) einen kostenlosen, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen des Kunden und den unterstützten Produkten, 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.

Pflege von Software und Serviceversionen. Der Kunde hält Software und unterstützte Produkte auf den von Dell angegebenen mindestens erforderlichen Versionen oder Konfigurationen, wie auf der PowerLink-Website für Dell | EMC Storage- oder EqualLogic™- bzw. wie unter www.support.dell.com für weitere unterstützte Produkte angegeben. Der Kunde hat außerdem die Installation von Austauschteilen, Patches, Softwareupdates und Folgeversionen nach Anweisung von Dell sicherzustellen, damit die unterstützten Produkte weiterhin für diesen Service berechtigt sind.



Datensicherung; Löschung vertraulicher Daten. Der Kunde oder der Endnutzer eines Kunden des Wiederverkäufers 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 regelmäßig Sicherungskopien der Daten zu erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind. Darüber hinaus ist der Kunde oder der Endnutzer eines Kunden des Wiederverkäufers verpflichtet, vertrauliche, geschützte oder personenbezogene Daten sowie Wechselmedien wie SIM-Karten, CDs oder PC-Karten zu entfernen, unabhängig davon, ob ein Vor-Ort-Techniker ebenfalls Unterstützung leistet.

DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR:

- **ALLE VERTRAULICHEN, GESCHÜTZTEN ODER PERSONENBEZOGENEN DATEN**
- **VERLORENE ODER BESCHÄDIGTE DATEN, PROGRAMME ODER SOFTWARE**
- **BESCHÄDIGTE ODER VERLORENE WECHSELMEDIEN**
- **DATEN- ODER GESPRÄCHSKOSTEN, DIE DADURCH ENTSTEHEN, DASS NICHT ALLE SIM-KARTEN ENTFERNT WURDEN ODER ANDERE WECHSELMEDIEN IN UNTERSTÜTZTEN PRODUKTEN, DIE AN DELL ZURÜCKGEBEN WERDEN**
- **SYSTEM- ODER NETZWERKAUSFÄLLE**
- **ALLE HANDLUNGEN ODER UNTERLASSUNGEN, EINSCHLIESSLICH NACHLÄSSIGKEIT VON DELL ODER EINEM DRITTANBIETER**

Dell ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich. Bei der Rückgabe eines unterstützten Produkts oder eines Teils des unterstützten Produkts legt der Kunde nur das unterstützte Produkt bzw. den Teil des unterstützten Produkts bei, den der Telefontechniker angefragt hat.

Gewährleistung von Drittanbietern. Bei der Ausführung dieser Services muss Dell möglicherweise auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell hergestellt wurde. Die Gültigkeit der Gewährleistung einiger Hersteller erlischt möglicherweise, wenn Dell oder eine andere Partei außer dem 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.

Wichtige Zusatzinformationen

Kündigung eines spezifischen unterstützten Produkts. Abhängig von den geltenden Rückgabebedingungen am Standort des Kunden kann der Kunde diesen Service für ein bestimmtes unterstütztes Produkt durch schriftliche Mitteilung und Rückgabe des unterstützten Produkts an Dell kündigen. Tritt der Kunde innerhalb der Frist vom Vertrag zurück, erstattet Dell dem Kunden sämtliche geleisteten Zahlungen abzüglich der für die Inanspruchnahme des Supports entstandenen Kosten, falls im Rahmen dieser Servicebeschreibung Kosten entstanden sein sollten. Wenn die Rückgabefrist nach Erhalt des unterstützten Produkts jedoch bereits verstrichen ist, kann der Kunde nicht vom Servicevertrag zurücktreten, es sei denn, dies ist nach der Gesetzgebung des jeweiligen Staates oder Landes zulässig und kann durch vertragliche Absprachen nicht geändert werden.

1. **Regionale Einschränkungen und Einschränkungen aufgrund der Landessprache.** Der Service wird an dem bzw. den auf dem Bestellformular aufgeführten Standort(en) erbracht. Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Der Standort des dem Kunden zugewiesenen SAM wird während des Onboardings auf Grundlage der bevorzugten Serviceregion des Kunden sowie der Personalverfügbarkeit zugewiesen. Serviceoptionen, Pakete und bestimmte Servicemerkmale, unter anderem Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-Reaktionszeiten, können von der jeweiligen Region abhängen, und/oder manche Optionen sind unter Umständen am Kundenstandort nicht verfügbar; die entsprechenden Details erfahren Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter. Des Weiteren kann die Verpflichtung von Dell zum Erbringen der Services von verschiedenen Faktoren, darunter der Verfügbarkeit am neuen Standort, der Zahlung von zusätzlichen Gebühren sowie einer Überprüfung und erneuten Zertifizierung der unterstützten Produkte, deren Standort geändert wurde, abhängen; dies erfolgt zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen aktuellen Gebührensätzen von Dell für Arbeitszeit und Material.
2. Bedeutende Veränderungen dieser Einschränkungen können eine individuelle Angebotslösung erfordern.
3. Wenn ein Kunde den SAM-Service in mehreren Regionen und/oder Sprachen in Anspruch nehmen möchte, müssen ihm unter Umständen mehrere SAMs gegen eine zusätzliche Gebühr zugewiesen werden.



4. **Verantwortlichkeit der Parteien: Dieser Abschnitt ist nur für Kunden gültig, die Geschäfte mit Dell in Brasilien tätigen.** KEINE DER PARTEIEN HAFTET FÜR ZUFÄLLIGE, INDIRECTE ODER SPEZIELLE SCHÄDEN, STRAFSCHÄDEN ODER FOLGESCHÄDEN AUS DEN ODER IN VERBINDUNG MIT DIESER VEREINBARUNG ODER DEN SERVICES, PRODUKTEN ODER DER SOFTWARE, DIE VON DELL BRASIL BEREITGESTELLT WURDEN. KEINE DER PARTEIEN HAFTET WEDER DIREKT ODER INDIRECT FÜR FOLGENDES: (A) VERLUSTE AUS ENTGANGENEM UMSATZ, EINKOMMEN, GEWINN ODER VON ERSPARNISSEN, (B) VERLUST ODER BESCHÄDIGUNG VON DATEN ODER SOFTWARE, AUSFÄLLE VON SYSTEMEN ODER NETZWERKEN ODER DIE WIEDERHERSTELLUNG DIESER, (C) ENTGANGENE GESCHÄFTSCHANCEN, (D) UNTERBRECHUNGEN ODER AUSFALLZEITEN, (E) VERLUST DES FIRMENWERTS ODER DES ANSEHENS ODER (F) NICHT EINSATZFÄHIGE SERVICELEISTUNGEN, PRODUKTE ODER SOFTWARE SOWIE DIE BEREITSTELLUNG VON ERSATZSERVICES, PRODUKTEN ODER SOFTWARE.
- a) Die Gesamthaftung von Dell für alle Ansprüche, die sich aus dieser Vereinbarung oder in Verbindung mit ihr in einem Vertragsjahr ergeben (einschließlich die hier angeführten Services, Produkte oder Software), darf nie die Gesamtsumme überschreiten, die der Kunde im vorhergehenden Vertragsjahr dieser Servicebeschreibung gezahlt hat.
- b) Die vorstehenden Beschränkungen, Ausschlüsse und Haftungsausschlüsse haben Geltung, unabhängig davon, ob der Anspruch aus Vertragsverletzung, Verletzung der Gewährleistung, Kausalhaftung, Fahrlässigkeit, unerlaubter Handlung oder einem anderen Grund resultiert. Sollten Bedingungen in diesem Vertrag gemäß geltendem Recht nicht zulässig sein, erklären beide Parteien, dass die entsprechenden Bedingungen automatisch geändert werden, jedoch lediglich in dem Maße, in dem sie unter geltendes Recht fallen. Die Vertragsparteien vereinbaren, dass die hierin aufgeführten Haftungsbeschränkungen vereinbarte Risikoaufteilungen darstellen, die den Verkauf von Produkten, Software und Services von Dell an den Kunden teilweise berücksichtigen. Eine solche Haftungsbeschränkung gilt ungeachtet der Nichterfüllung des wesentlichen Zwecks jedweder eingeschränkten Rechtsmittel, auch wenn eine der Parteien auf die Möglichkeit solcher Haftungsansprüche hingewiesen wurde.

Dell Services – Geschäftsbedingungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen, dem Kunden („Sie“, „Kunde“ oder „Reseller-Kunde“), und der auf Ihrer Rechnung über den Erwerb dieses Service angegebenen Dell Entität dar. Dieser Service unterliegt dem separat unterzeichneten Rahmenvertrag mit Dell, der den Verkauf des Service ausdrücklich gestattet. Gibt es keine entsprechende Vereinbarung, unterliegt dieser Service je nach Standort des Kunden den Verkaufsbedingungen von Dell oder der in der Tabelle weiter unten erwähnten Vereinbarung (die „Vereinbarung“). In nachstehender Tabelle ist die für Ihren Kundenstandort gültige URL aufgeführt, unter der Sie die entsprechende Vereinbarung finden können. Die Vertragspartner bestätigen, diese Onlinebedingungen gelesen zu haben und sie anzuerkennen.

Kundenstandort	Für Ihren Kauf von Dell Services geltende Geschäftsbedingungen		
	Kunden, die Dell Services direkt von Dell erwerben	Autorisierte Dell Reseller, die Dell Services direkt von Dell erwerben für die interne Nutzung zur Unterstützung von Endkunden	Kunden, die Dell Services über einen autorisierten Dell Reseller erwerben
USA	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (Englisch) www.dell.ca/conditions (kanadisches Französisch)	www.dell.ca/terms (Englisch) www.dell.ca/conditions (kanadisches Französisch)	www.dell.ca/terms (Englisch) www.dell.ca/conditions (kanadisches Französisch)
Lateinamerika und Karibikstaaten	Lokale länderspezifische www.dell.com -Website oder www.dell.com/service-descriptions/global *	Lokale länderspezifische www.dell.com -Website oder www.dell.com/service-descriptions/global *	Lokale länderspezifische www.dell.com -Website oder www.dell.com/service-descriptions/global *



Asien und Pazifik – Japan	Lokale länderspezifische www.dell.com -Website oder www.dell.com/servicesdescriptions/global *	Lokale länderspezifische www.dell.com -Website oder www.dell.com/servicesdescriptions/global *	Die Servicebeschreibung und andere Dokumente zu Dell Services, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dokumenten zu Dell Services in diesem Zusammenhang als Verweis auf Sie und „Dell“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres Verkäufers erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell. 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.
Kundenstandort	Für Ihren Kauf von Dell Services geltende Geschäftsbedingungen		
	Kunden, die Dell Services direkt von Dell erwerben	Autorisierte Dell Reseller, die Dell Services direkt von Dell erwerben für die interne Nutzung zur Unterstützung von Endkunden	Kunden, die Dell Services über einen autorisierten Dell Reseller erwerben
Europa, Naher Osten und Afrika (EMEA)	Lokale länderspezifische www.dell.com -Website oder www.dell.com/servicesdescriptions/global * Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien können zudem die entsprechende URL unten auswählen: Frankreich: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Deutschland: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Großbritannien: www.dell.co.uk/terms	Lokale länderspezifische www.dell.com -Website oder www.dell.com/servicesdescriptions/global * Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien können zudem die entsprechende URL unten auswählen: Frankreich: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Deutschland: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Großbritannien: www.dell.co.uk/terms	Die Servicebeschreibung und andere Dokumente zu Dell Services, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dokumenten zu Dell Services in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres Verkäufers erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell. 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.



* Kunden können einfach über www.dell.com auf ihre lokale 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 oder Region auswählen) unter <http://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 der Services über die ursprüngliche Laufzeit hinaus der zum jeweils aktuellen Zeitpunkt geltenden Servicebeschreibung unterliegt. Diese ist einsehbar unter www.dell.com/servicesdescriptions/global.

Sollten Bedingungen dieser Servicebeschreibung den Bedingungen der Vereinbarung widersprechen, haben die Bedingungen dieser Servicebeschreibung Vorrang, allerdings nur im Ausmaß eines derartigen Widerspruchs; sie ersetzen keine anderen Bedingungen der Vereinbarung, denen mit dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich widersprochen wird.

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-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.

Zusätzliche Bedingungen für support- und gewährleistungsbezogene Services

1. Unterstützte Produkte

Dieser Service ist für ausgewählte Dell Produkte wie Dell OptiPlex™, Latitude™, Chromebook™, Precision™, Vostro™, XPS™, Wyse™ und Monitore in der Dell Standardkonfiguration („unterstützte Produkte“) erhältlich. Es werden regelmäßig unterstützte Produkte hinzugefügt; eine aktuelle Liste der für Dell Produkte oder Produkte anderer Marken als Dell verfügbaren Services erhalten Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter. Jedes unterstützte Produkt ist durch eine Seriennummer („**Service-Tag**“) gekennzeichnet. Eine Servicevereinbarung muss für jedes unterstützte Produkt separat abgeschlossen werden. So wird zum Beispiel ein Drucker, der mit einem Laptop-System erworben wurde, nicht vom Servicevertrag für das Laptop-System abgedeckt: Für Drucker und Laptop ist jeweils ein eigener Servicevertrag erforderlich. Bitte geben Sie die Service-Tag-Nummer Ihres unterstützten Produkts an, wenn Sie sich in Bezug auf diesen Service an Dell wenden.

2. Supportservices

B. Eingeschränkte Hardware-Gewährleistung; Einschränkungen für den Umfang des Hardwareservice. Supportbezogene Services umfassen gegebenenfalls technische Supportoptionen (Telefon, Internet usw.) sowie Ersatzteile und die entsprechende Arbeitszeit für die Reparatur oder den Austausch von fehlerhaften Teilen aufgrund von Verarbeitungsfehlern, die innerhalb des eingeschränkten Gewährleistungszeitraums bei(m) unterstützten Kundenprodukt(en) auftreten („**qualifizierter Incident**“). Die eingeschränkte Hardware-Gewährleistung von Dell kann unter www.Dell.com/Warranty bzw. außerhalb der USA auf der regionalen Dell.com-Website eingesehen werden. *

Eventuell gelten Einschränkungen für den Umfang des Hardwareservice; diese können im Rahmen von Serviceangeboten möglicherweise gegen eine zusätzliche Gebühr erweitert werden. Weitere Informationen finden Sie unter www.Dell.com/Warranty oder auf der regionalen Dell.com-Website; Sie können auch einen Mitarbeiter des technischen Supports von Dell kontaktieren.

C. Vollständiger Austausch; unterlassene Rückgabe. Wenn Dell feststellt, dass eine Komponente des defekten unterstützten Produkts leicht entfernt und wieder angeschlossen werden kann (wie eine Tastatur oder ein Monitor), oder wenn der Techniker feststellt, dass das unterstützte Produkt vollständig ausgetauscht werden muss, behält sich Dell das Recht vor, dem Kunden ein vollständiges Ersatzgerät zu liefern. Wenn Dell ein Ersatzsystem an den Kunden oder Endkunden liefert, ist der Kunde verpflichtet, Dell das defekte System oder die defekte Komponente zu überlassen, es sei denn, der Kunde hat den Service „Keep Your Hard Drive“ (Festplatte behalten) für das betroffene System erworben; in diesem Fall darf der Kunde die entsprechende(n) Festplatte(n) behalten. Wenn der Kunde oder Endnutzer das defekte System oder die defekte Komponente Dell nicht wie oben vorgeschrieben überlässt oder wenn die defekte Einheit nicht innerhalb von zehn (10) Tagen gemäß den dem Ersatzgerät beiliegenden schriftlichen Anweisungen zurückgegeben wird (falls das Ersatzgerät nicht persönlich von einem Dell Techniker geliefert wurde), erklärt sich der Kunde damit einverstanden, Dell das Ersatzgerät bei Rechnungserhalt zu bezahlen. Sollte der Kunde die Rechnung nicht innerhalb von zehn (10) Tagen nach Erhalt begleichen, ist Dell, zusätzlich zu anderen gesetzlichen Rechten und Rechtsmitteln, dazu berechtigt, diese Servicebeschreibung nach entsprechender Ankündigung zu beenden.



- D. Teile auf Lager; Teile für denselben Werktag.** Dell verfügt derzeit über Ersatzteile in Lagern an mehreren Standorten auf der ganzen Welt. Bestimmte Ersatzteile sind möglicherweise nicht an dem Standort auf Lager verfügbar, der sich am nächsten zum Standort des Kunden oder Endnutzers befindet. Wenn ein Teil, das zur Reparatur des unterstützten Produkts erforderlich ist, nicht an einem Dell Standort in der Nähe des Kundenstandorts vorrätig ist und von einem anderen Standort geliefert werden muss, erfolgt der Versand über Nacht. An Standorten zur Lagerung von Teilen am selben Werktag, die innerhalb von vier Stunden versandt werden, werden Teile unterstützter Produkte, wie von Dell festgelegt, gelagert. Ein Teil für denselben Werktag ist eine Komponente, bei deren Ausfall das unterstützte Produkt eventuell nicht mehr seine Grundfunktionen ausführen kann. Zu den als nicht kritisch angesehenen Teilen gehören u. a.: Software, Diskettenlaufwerke, Wechsellaufwerke, Modems, Lautsprecher, Soundkarten, Zip-Laufwerke, Monitore, Tastaturen und Mäuse. Um Ersatzteile innerhalb von vier Stunden erhalten zu können, muss der Kunde über einen entsprechenden Servicevertrag verfügen, der die Lieferung von Ersatzteilen am selben Werktag unterstützt, und das unterstützte Produkt muss sich innerhalb des zuvor von Dell festgelegten Abdeckungsbereichs befinden.
- E. Eigentumsrecht an Ersatzteilen.** Alle vom unterstützten Produkt entfernten und an Dell zurückgegebenen Dell Ersatzteile gehen in das Eigentum von Dell über. Der Kunde muss an Dell den zum jeweils aktuellen Zeitpunkt geltenden Verkaufspreis für die aus dem unterstützten Produkt entfernten Wartungsteile entrichten, die vom Kunden behalten werden (mit Ausnahme von Festplatten oder anderen Komponenten in durch den Service „Keep Your Hard Drive“ (Festplatte behalten), „Keep Your Components“ (Komponenten behalten) abgedeckten Produkten, falls dieser erworben wurde), sofern der Kunde Ersatzteile von Dell erhalten hat. Dell nutzt und der Kunde billigt ausdrücklich die Verwendung neuer und überholter Teile verschiedener Hersteller bei der Durchführung von Gewährleistungsreparaturen.
- 3. Laufzeit des Service.** Diese Servicebeschreibung tritt an dem auf Ihrem Bestellformular aufgeführten Datum in Kraft und gilt für die auf dem Bestellformular angegebene Laufzeit („Laufzeit“). Die Anzahl der Systeme, Lizenzen, Installationen, Bereitstellungen, verwalteten Endpunkte oder Endnutzer, für die der Kunde einen oder mehrere Services erwirbt, der Tarif oder Preis sowie die jeweilige Laufzeit des Service sind im jeweiligen Bestellformular angegeben. Sofern nicht anderweitig mit Dell 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.
- 4. Wichtige Zusatzinformationen**
- F. 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 Tagen oder weniger vor dem ursprünglich vereinbarten Termin ändert, fällt eine Änderungsgebühr an, die jedoch höchstens 25 % des Preises für den Service beträgt. Der Kunde stimmt zu, dass jegliche Terminänderungen mindestens acht (8) Tage vor dem Beginn des Service bestätigt werden.
- G. Wirtschaftlich angemessene Einschränkungen der Serviceerbringung.** Dell behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell der Meinung ist, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell oder den von Dell beauftragten Serviceanbieter entsteht oder dass die Erbringung einer verlangten Leistung über den Serviceumfang hinausgeht. Dell übernimmt keine Haftung für Ausfälle oder nicht termingerecht erbrachte Leistungen aufgrund von Umständen, die Dell nicht zu vertreten hat, einschließlich der Nichteinhaltung der Verpflichtungen des Kunden gemäß dieser Servicebeschreibung. Der Service erstreckt sich ausschließlich auf Verwendungszwecke, für die das jeweilige unterstützte Produkt entwickelt wurde.
- H. 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 hier vorliegenden Servicebeschreibung geleistet.
- I. Übertragung von Services:** Dell kann qualifizierte Drittanbieter von Services mit diesem Service und/oder dieser Servicebeschreibung beauftragen.



J. 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 oder Endnutzer macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit dem unterstützenden Telefon- oder Vor-Ort-Techniker.
- Der Kunde hält die Geschäftsbedingungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

Im Falle einer Kündigung durch Dell 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 Versendens 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.

K. Regionale Einschränkungen und Standortänderung. Der Service wird an dem bzw. den auf dem Bestellformular aufgeführten Standort(en) erbracht. Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Befindet sich Ihr unterstütztes Produkt nicht an dem geografischen Standort, der mit dem in den Serviceaufzeichnungen von Dell für Ihr unterstütztes Produkt enthaltenen Ort übereinstimmt, oder wurden Konfigurationsdetails geändert, ohne Dell darüber in Kenntnis zu setzen, muss Dell Ihr unterstütztes Produkt zunächst erneut für die von Ihnen erworbene Supportberechtigung qualifizieren, bevor entsprechende Antwortzeiten für das unterstützte Produkt wieder in Kraft gesetzt werden können. Serviceoptionen, inklusive Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-Reaktionszeiten, hängen von der jeweiligen Region ab, und manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar; die entsprechenden Details erfahren Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter. Des Weiteren kann die Verpflichtung von Dell zum Erbringen der Services von verschiedenen Faktoren, darunter der Verfügbarkeit am neuen Standort, der Zahlung von zusätzlichen Gebühren sowie einer Überprüfung und erneuten Zertifizierung der unterstützten Produkte, deren Standort geändert wurde, abhängen. Dies erfolgt zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen aktuellen Gebührensätzen von Dell für Arbeitszeit und Material.

L. Übertragung des Service. Unter Berücksichtigung der Beschränkungen aus dieser Servicebeschreibung kann der Kunde diesen Service an einen Drittanbieter übertragen, die das komplette unterstützte Produkt des Kunden vor Ablauf der aktuellen Laufzeit erwirbt, sofern es sich bei dem Kunden um den ursprünglichen Käufer des unterstützten Produkts und des Service handelt oder der Kunde das unterstützte Produkt und diesen Service vom ursprünglichen Inhaber (oder einer früheren übertragenden Partei) unter Beachtung aller unter www.support.dell.com festgelegten Übertragungsverfahren erworben hat. Unter Umständen fällt eine Übertragungsgebühr an. Falls der Kunde oder die Partei, auf die der Service übertragen wird, das unterstützte Produkt an einem anderen geografischen Standort einsetzt, an dem der Service nicht verfügbar (oder nicht zu dem Preis verfügbar) ist, besteht ggf. kein Serviceanspruch, oder es fallen am neuen Standort zusätzliche Kosten für dieselbe Supportkategorie an. Entscheidet sich der Kunde oder die Partei, auf die der Service übertragen wird, gegen die Übernahme der zusätzlichen Kosten, wird der Service automatisch auf eine Supportkategorie umgestellt, die am neuen Standort zu diesem oder einem niedrigeren Preis angeboten wird. Die Möglichkeit einer Erstattung besteht jedoch nicht.



Anhang A

Schweregrade

Gemäß der (den) Tabelle(n) unten werden den qualifizierten Vorfällen Schweregrade zugewiesen.

Schweregrad	Zustand	Reaktion von Dell	Kundenrolle
1	Vollständiger Verlust einer wichtigen Geschäftsfunktion; unverzügliche Reaktion erforderlich.	Notfall-Entsendung parallel mit sofortiger telefonischer Fehleranalyse; schnelles Eingreifen des Eskalationsmanagers.	Bereitstellung von Mitarbeitern/Ressourcen zur Unterstützung bei Problemlösungen rund um die Uhr an sieben (7) Tagen der Woche. Unternehmensleitung am Standort soll informiert und einbezogen werden.
2	Erhebliche Auswirkungen, aber sofort umsetzbare provisorische bzw. permanente Lösung verfügbar; Ressourcenbereitstellung zur Unterstützung der Reaktion von Dell vierundzwanzig (24) Stunden am Tag und sieben (7) Tage die Woche nicht verfügbar.	Sofort einsetzende telefonische Fehleranalyse; Eingreifen des Eskalationsmanagers, falls innerhalb von 90 Minuten nach Kontaktaufnahme keine Ferndiagnose vorliegt. Ggf. Bereitstellung von Ersatzteilen/Reparaturarbeiten <i>nach</i> Troubleshooting und Diagnose per Telefon	Bereitstellung geeigneter Mitarbeiter und Ressourcen, um eine ununterbrochene Kommunikation und Arbeit zu ermöglichen. Unternehmensleitung am Standort informiert und einbezogen.
3	Minimale geschäftliche Auswirkungen.	Telefonisches Troubleshooting, Bereitstellung von Ersatzteilen/Reparaturarbeiten nach Troubleshooting und Diagnose per Telefon	Bereitstellung von Ansprechpartnerinformationen für das Eintreten von und die Reaktion auf Anfragen von Dell innerhalb von 24 Stunden.

Vor-Ort-Serviceoptionen

Die Optionen für die Vor-Ort-Reaktion variieren je nach erworbenem Servicetyp. Falls Sie einen Vor-Ort-Service erworben haben, finden Sie die für Sie gültige Vor-Ort-Service-Reaktionsstufe auf Ihrer Rechnung. Beachten Sie hierzu auch die Ausführungen in der nachstehenden Tabelle. Unter der Voraussetzung, dass alle in dieser Servicebeschreibung erläuterten entsprechenden Bedingungen erfüllt sind, entsendet Dell bei einem qualifizierten Vorfall bei Bedarf einen Servicetechniker an den Geschäftsstandort des Kunden. Dies erfolgt in Abhängigkeit vom Schweregrad und der jeweiligen Vor-Ort-Reaktion gemäß folgender Tabelle.



Erhältliche Standard-Vor-Ort-Reaktionsstufen

Typ der Vor-Ort-Reaktion	Zeiträumen für Vor-Ort-Reaktion ⁴	Einschränkungen/Sonderkonditionen
Vor-Ort-Reaktion innerhalb von 4 Stunden Antwort	Der Techniker erreicht den Standort in der Regel innerhalb von 4 Stunden nach Abschluss des telefonischen Troubleshooting.	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügbar 7 Tage/Woche, 24 Stunden/Tag – <i>auch</i> an Feiertagen. • Nur verfügbar an den Standorten, für die eine Reaktion innerhalb von 4 Stunden vereinbart wurde. • Nur verfügbar bei ausgewählten Modellen unterstützter Produkte. • In den in 4 Stunden erreichbaren Ersatzteillagern werden von Dell als geschäftskritisch eingestufte Ersatzteile für unterstützte Produkte gelagert. Nicht geschäftskritische Ersatzteile können per Übernachtversand geliefert werden.
Vor-Ort-Reaktion am nächsten Arbeitstag	In der Regel trifft ein Techniker nach Troubleshooting und Diagnose per Telefon am nächsten Arbeitstag vor Ort ein.	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügbar an 5 Tagen pro Woche, 10 Stunden pro Tag – <i>außer</i> an Feiertagen. • Anrufe müssen vor dem letztmöglichen lokalen Versandzeitpunkt⁵ eingehen. Informationen dazu erhalten Sie während Ihres Anrufs. Für länderspezifische Details können Sie sich auch an Ihren Dell Vertriebsmitarbeiter wenden. • Nur verfügbar bei ausgewählten Modellen unterstützter Produkte.
Kunden außerhalb von Kontinental-USA („OCONUS“)	Die benötigten Ersatzteile werden nach der telefonischen Fehleranalyse versendet. Die Ankunftszeiten vor Ort sind vom Kundenstandort außerhalb von Kontinental-USA und der Verfügbarkeit der benötigten Ersatzteile abhängig.	<ul style="list-style-type: none"> • Nur für von Dell geprüfte Kunden (nur in den USA) außerhalb von Kontinental-USA verfügbar. Nur für bestimmte Systeme und an bestimmten Standorten erhältlich. Weitere Details finden Sie unter http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutionsoconus.aspx?~ck=bt. • Behördliche Kunden sollten den OCONUS-Service konsultieren • Standorte im anwendbaren, separat unterzeichneter Servicevereinbarung des Kunden mit Dell.

Bei anderen Serviceoptionen für die Vor-Ort-Reaktion gilt:

Nach Abschluss der Remote-Fehleranalyse, Diagnose und Problemerkennung entscheidet ein Dell Techniker, ob der qualifizierte Vorfall den Besuch eines Servicetechnikers vor Ort und/oder die Lieferung von Ersatzteilen erfordert oder ob das Problem aus der Ferne behoben werden kann.



Anlage B

Einheiten, für die der Service nicht vom Außendienst ausgeführt werden kann

Schneller Service für die Rücksendung zur Reparatur nach einer Fehlerbehebung am Telefon. Wenn Dell nach Ferndiagnose und Fehleranalyse feststellt, dass das unterstützte Produkt des Kunden einen Mail-In Service erfordert, wie in nachstehender Tabelle beschrieben, hat der Kunde das unterstützte Produkt sofort zu verpacken und zu versenden oder die Abholung durch das Transportunternehmen am selben oder am nächsten Tag zu veranlassen, damit er seinen Anspruch behält; jedwede Verzögerung des Kunden beim Verpacken und Zurückgeben oder Organisieren der Rückgabe des unterstützten Produkts führt zu verzögerten Reaktionszeiten.

Bei einer Reparatur oder einem Austausch des unterstützten Produkts wird Dell das unterstützte Produkt für einen Rückversand an den Kunden dem Transportunternehmen übergeben. Wenn festgestellt wird, dass der Grund für das gemeldete Problem bei einer Option von Drittanbietern liegt, mit der das unterstützte Produkt des Kunden erweitert wurde, kann eine Servicegebühr erhoben und die Reparatur und der Rückversand verzögert werden. Dell behält sich das Recht vor, einen vollständigen Austausch des unterstützten Produkts oder eines Teils des unterstützten Produkts anstelle einer Reparatur und eines Rückversands des zur Reparatur eingeschickten unterstützten Produkts vorzunehmen. Der Kunde ist verpflichtet, für Ersatzteile, die vom unterstützten Produkt des Kunden entfernt und nicht ordnungsgemäß an Dell zurückgesendet wurden, den dann gültigen standardmäßigen von Dell festgelegten Preis zu zahlen. Werden Ersatzteile, die nicht ordnungsgemäß an Dell zurückgesendet werden, nicht rechtzeitig bezahlt, kann der Service für den Kunden im Rahmen dieser Vereinbarung gemäß Abschnitt 2.D zu Zusatzbedingungen für support- und gewährleistungbezogene Services (unten) eingestellt werden. Wenn sich das unterstützte Produkt in einem Gebiet befindet, das aktuell nicht von einem großen Transportunternehmen bedient oder von einem oder mehreren großen Transportunternehmen nur eingeschränkt bedient wird, wird der normale Reparaturservice von Dell verzögert ausgeführt. Der Service für die Rücksendung zur Reparatur ist nicht in allen Ländern und an allen Standorten verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Vertriebsmitarbeiter.

Weitere Reaktionsoptionen für Einheiten, für die der Service nicht vom Außendienst ausgeführt werden kann:

Service-Reaktionsstufe	Zusätzliche Optionen (sofern zutreffend)	Details
Rücksendung zur Reparatur – Serviceoptionen	Mail-In Service (MIS) (erhältlich in USA/Kanada/Brasilien/Australien/Hongkong)	Der Mail-In Service wird durch einen Anruf beim technischen Support von Dell wie oben beschrieben eingeleitet. Während der Diagnose ermittelt der Dell Techniker, ob das unterstützte Produkt aufgrund des Problems an ein von Dell angegebenes Reparaturzentrum gesendet werden muss, um eine qualifizierte Reparatur vorzunehmen. Diese Option nimmt einschließlich Versand zum und vom Reparaturzentrum in der Regel zehn Arbeitstage ab Versanddatum in Anspruch.
	Carry-In Service (CIS) (erhältlich in Lateinamerika/China/Indien/Malaysia)	Beim Carry-In Service handelt es sich um einen „Ablieferungsservice“, der durch einen Anruf beim technischen Support von Dell wie oben beschrieben eingeleitet wird. Während der telefonischen Fehlerbehebung ermittelt der Dell Techniker, ob das Problem durch einen Hardwarefehler verursacht wird: In diesem Fall wird der Kunde aufgefordert, das unterstützte Produkt (auf Kosten des Kunden) bei einem von Dell angegebenen Reparaturzentrum oder an einem Versandort abzuliefern. Die Standard-Servicezeiten entsprechen den örtlichen Geschäftszeiten an fünf Tagen pro Woche, außer an gesetzlichen Feiertagen. Reparaturen qualifizierter Vorfälle werden in Übereinstimmung mit der Reaktionszeit durchgeführt, die auf dem Bestellformular des Kunden angegeben ist. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird der Kunde von Dell kontaktiert, um die Abholung des Produkts zu organisieren. Service Level Agreements für Reparaturen können je nach Land und Ort variieren.



Service-Reaktionsstufe	Zusätzliche Optionen (sofern zutreffend)	Details
Rücksendung zur Reparatur – Serviceoptionen	Partner Led Carry-In Service (CIS) ¹² (erhältlich in bestimmten Schwellenländern in Europa, dem Nahen Osten und Afrika)	Beim Carry-In Service handelt es sich um einen „Ablieferungsservice“, der entweder durch einen Anruf beim technischen Support von Dell eingeleitet wird, oder durch das Bringen des unterstützten Produkts an ein von Dell benanntes Reparaturzentrum oder einen Versandort (auf Kosten des Kunden). Die Standard-Servicezeiten entsprechen den örtlichen Geschäftszeiten an fünf Tagen pro Woche, außer an gesetzlichen Feiertagen. Reparaturen für qualifizierte Fälle werden in Übereinstimmung mit der Antwortzeit durchgeführt, die auf dem Bestellformular des Kunden angegeben ist. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird der Kunde durch den von Dell autorisierten Serviceanbieter kontaktiert, um die Abholung des Produkts zu organisieren. Service Level Agreements für Reparaturen können je nach Land und Ort variieren. Die Option nimmt 7 bis 12 Arbeitstage in Anspruch, in der Regel sind es zehn (10) Tage.
	Collect and Return Service (verfügbar in bestimmten Ländern Europas, in Ländern des Nahen Ostens und Afrikas sowie im Asien-Pazifik-Raum)	Der Abhol- und Reparaturservice wird durch einen Anruf beim Dell Techniker wie oben beschrieben eingeleitet. Wenn beim unterstützten Produkt ein qualifizierter Vorfall festgestellt wird und der Fehler nicht telefonisch vom Dell Techniker behoben werden kann, wird das unterstützte Produkt von einem Dell Mitarbeiter abgeholt und zu einem von Dell angegebenen Reparaturzentrum gebracht. Die Option nimmt 7-12 Arbeitstage, in der Regel zehn (10) Tage in Anspruch, inklusive Versand zum und vom Reparaturzentrum, ab dem Tag, an dem der Kunde das unterstützte Produkt an Dell schickt. Diese Servicemethode umfasst die Arbeitszeit und die Reparatur oder den Austausch von Teilen des Hauptsystems, einschließlich Monitor, Tastatur und Maus, sofern diese nicht separat bestellt wurden.
	Partner Led Collect and Return Service (CAR) ¹³ (in bestimmten Schwellenländern erhältlich in Europa, dem Nahen Osten und Afrika)	Der Collect and Return Service wird durch einen Anruf Ihres von Dell autorisierten Serviceanbieters eingeleitet. Wenn beim unterstützten Produkt festgestellt wird, dass der Fehler nicht telefonisch vom Dell Techniker behoben werden kann und eine qualifizierte Reparatur erforderlich ist, holt der autorisierte Serviceanbieter Ihr unterstütztes Produkt ab und bringt es in ein von Dell benanntes Reparaturzentrum. Die Standard-Servicezeiten entsprechen den örtlichen Geschäftszeiten an fünf Tagen pro Woche, außer an gesetzlichen Feiertagen. Reparaturen qualifizierter Vorfälle werden in Übereinstimmung mit der Reaktionszeit durchgeführt, die auf dem Bestellformular des Kunden angegeben ist. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird der Kunde durch den von Dell autorisierten Serviceanbieter kontaktiert, um die Rücksendung des Produkts zu organisieren. Diese Servicemethode umfasst die Arbeitszeit und die Reparatur oder den Austausch von Teilen des Hauptsystems, einschließlich Monitor, Tastatur und Maus, sofern diese nicht separat bestellt wurden. Service Level Agreements für Reparaturen können je nach Land und Ort variieren.

¹² Der von Partnern ausgeführte Carry-In Service (CIS) wird durch von Dell autorisierte Serviceanbieter geleistet.

¹³ Der von Partnern ausgeführte Collect and Return Service (CAR) wird durch von Dell autorisierte Serviceanbieter geleistet.



	Geschäftsbedingungen, die für alle NonField-servicefähigen Reaktionsoptionen gelten.	<p>Reparaturen im Rahmen qualifizierter Vorfälle werden in Übereinstimmung mit der Reaktionszeit durchgeführt, die auf dem Bestellformular des Kunden angegeben ist. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird es an den Kunden zurückgesendet.</p> <p>Versandverfahren: Während der Diagnose stellt der Dell Techniker Anweisungen zur Rücksendung des Produkts an das von Dell angegebene Reparaturzentrum bereit. Das unterstützte Produkt muss an die vom Dell Techniker genannte Adresse gesendet werden und gut sichtbar mit der „Return Authorization Number“ (Rücksendeautorisierungsnummer) beschriftet sein. Diese Rücksendeautorisierungsnummer wird vom Dell Techniker zur Verfügung gestellt. Um die Reparatur bzw. den Austausch zu beschleunigen, empfiehlt es sich, eine kurze schriftliche Beschreibung des Problems beizufügen. Das zurückzusendende Produkt sollte in der Originalverpackung verpackt sein. Wenn die Originalverpackung nicht verfügbar ist, kann der Dell Techniker eine Verpackung zur Verfügung stellen. Für diesen Service wird unter Umständen eine Gebühr erhoben.</p> <p>Hinweise zum Versand: Der Kunde sollte keine Handbücher, vertraulichen, geschützten oder personenbezogenen Daten oder Wechselmedien wie Disketten, DVDs, PC Cards usw. versenden. Dell haftet nicht für verlorene oder beschädigte Daten, beschädigte oder verlorene Datenträger oder die vertraulichen, geschützten oder personenbezogenen Daten des Kunden.</p>
--	--	---

Service-Reaktionsstufe	Zusätzliche Optionen (sofern zutreffend)	Details
Parts-Only Service	–	Dell ermöglicht Kunden mit Parts-Only Service, Ersatzteile zur Unterstützung eines qualifizierten Vorfalls anzufordern. Dell tauscht möglicherweise anstelle einzelner Teile komplette Geräte aus; in diesem Fall fügt Dell jedem Ersatzteil eine vorfrankierte Versandverpackung bei, die der Kunde für die Rücksendung des defekten Originalteils an Dell verwenden kann. Der Parts-Only Service beinhaltet eingeschränkten telefonischen Support zur Qualifizierung der ausgefallenen Komponente – der telefonische Support umfasst keine telefonische Fehlerbehebung oder andere Form von Remote-Unterstützung.
Advanced Exchange Service	–	Bei Kunden mit Advanced Exchange Service kann Dell ein Ersatzprodukt zur Unterstützung eines qualifizierten Vorfalls an den Kundenstandort schicken. Das Ersatzprodukt wird auf dem Landweg versendet. In manchen Fällen wird möglicherweise nach Ermessen von Dell ein Servicetechniker vor Ort entsendet, um das Ersatzprodukt aufzustellen bzw. zu installieren. Nach Erhalt des Ersatzprodukts muss der Kunde das defekte unterstützte Produkt an Dell zurücksenden, indem er das defekte unterstützte System innerhalb von drei Werktagen an den Standort des festgelegten Transportunternehmens bringt. Wenn Dell feststellt, dass das unterstützte Produkt des Kunden nicht an den Standort des Transportunternehmens gebracht werden kann und der Kunde das unterstützte Produkt über den Mail-In Service zurückgeben muss, hat der Kunde die Verpackung, die Versandanweisungen und einen vorab bezahlten Versandfrachtbrief zu verwenden, die dem Kundenstandort normalerweise mit dem Ersatzprodukt zugehen. Bei Erhalt des Ersatzprodukts verpackt der Kunde umgehend das unterstützte Produkt und versendet es oder veranlasst eine Abholung durch das Transportunternehmen am selben oder am nächsten Tag. Falls der Kunde den defekten Artikel nicht zurückschickt, wird u. U. eine Gebühr berechnet.

