

Onsite Diagnosis Service

Einleitung

Dell Technologies¹ stellt Onsite Diagnosis für Unternehmen (der/die „**Service(s)**“ oder „**Support Services**“) gemäß dieser Servicebeschreibung („**Servicebeschreibung**“) zur Verfügung. Ihr Kostenvoranschlag, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung von Dell Technologies (das „**Bestellformular**“) enthält den Namen des oder der Produkte², die anwendbaren Serviceleistungen und gegebenenfalls die zugehörigen Optionen. Diese ergänzenden Services werden als Add-on zu einer vorhandenen ProSupport Suite oder einem vorhandenen Post Standard Support-Service angeboten. Wenden Sie sich an Ihren Dell Technologies Vertriebsmitarbeiter, wenn Sie weitere Hilfe benötigen oder eine Kopie Ihres Rahmenvertrags bezüglich der Services (die „**Vereinbarung**“) erhalten möchten. Für Kunden, die im Rahmen einer separaten Vereinbarung, die den Verkauf dieser Services genehmigt, bei Dell Services kaufen, gilt der Nachtrag³ zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell auch für diese Services. Eine Kopie Ihrer Vereinbarung mit Ihrem zuständigen Dell Technologies Reseller erhalten Sie von Ihrem Reseller.

Umfang des Service

Zu den Funktionen dieses Service gehören:

- Vor-Ort-Fehlerbehebung beim unterstützten Produkt durch einen Techniker am (auf der Kundenrechnung oder der separat unterzeichneten Vereinbarung zwischen dem Kunden und Dell angegebenen) Standort des Kunden.
- Vor-Ort-Unterstützung beim Austausch von Teilen (falls erforderlich) in Übereinstimmung mit dem begrenzten, für das unterstützte Produkt geltenden Hardwareservice sowie dem separat abgeschlossenen Service-Level-Vertrag (nach Abschluss der Vor-Ort-Fehlerbehebung).
- Firmware- und Treiber-Updates (falls erforderlich), damit das unterstützte Produkt in einem betriebsfähigen Zustand ist (der Kunde muss zwecks Durchführung des Service für einen geeigneten sicheren Zugang sorgen). Für Software, die von Dell Technologies nicht als Geräte-Betriebsumgebungssoftware eingestuft wird, muss der Kunde Remotesupport zur Fehlerbehebung in Anspruch nehmen, es sei denn, Dell Technologies hält dies anderweitig für erforderlich.

Bitte überprüfen Sie die untenstehende Tabelle für weitere Details.

Dell Technologies für Services kontaktieren

Online-, Chat- und E-Mail-Support: Dell Technologies Website-, Chat- und E-Mail-Support für ausgewählte Produkte unter <https://www.dell.com/support>.

Telefonsupport-Anfragen: verfügbar 24x7 (einschließlich Feiertage). Die Verfügbarkeit kann außerhalb der USA variieren und ist auf ein wirtschaftlich vertretbares Maß begrenzt, sofern in diesem Dokument keine anders lautenden Vereinbarungen angegeben sind. Unter <https://www.dell.com/support> finden Sie eine Liste mit gültigen Telefonnummern für Ihren Standort.

¹ „Dell Technologies“ bezieht sich in diesem Dokument auf die in Ihrem Dell Bestellformular genannte zuständige Dell Vertriebsorganisation („Dell“) bzw. die in Ihrem Dell Technologies Bestellformular angegebene Dell Technologies Vertriebsorganisation („Dell Technologies“). Die Verwendung der Bezeichnung „Dell Technologies“ in diesem Dokument zeigt keine Änderung des rechtlichen Namens der Dell oder Dell Technologies Organisation an, mit der Sie Geschäfte getätigt haben.

² Wie in diesem Dokument verwendet, sind „Dell Technologies Produkte“, „Produkte“, „Geräte“ und „Software“ Dell Technologies Geräte und Software aus der [Dell Technologies Produktgewährleistungs- und Wartungstabelle](#) oder ausgewählte Latitude-, OptiPlex- und Precision-Produkte, die auf Ihrem Bestellformular für die ProSupport Suite oder Post Standard Support-Services für dieses Produkt aufgeführt sind, und „Produkte von Drittanbietern“ sind in Ihrer Vereinbarung oder, in Ermangelung einer solchen Definition in Ihrer Vereinbarung, in den [Verkaufsbedingungen von Dell Technologies](#) oder Ihren lokalen Dell Technologies Verkaufsbedingungen festgelegt, sofern zutreffend. „Sie“ und „Kunde“ beziehen sich auf die als Käufer der Services in dieser Vereinbarung genannte juristische Person.

³ Um den Nachtrag der Dell Services-Nutzungsbedingungen zu überprüfen, gehen Sie bitte zu <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, wählen Sie Ihr Land aus und dann die Registerkarte Support Services in der linken Navigationsspalte Ihrer lokalen Länderseite.

In der folgenden Tabelle sind die Servicemerkmale von Onsite Diagnosis aufgeführt, die laut den standardmäßigen Gewährleistungs- bzw. Wartungsvereinbarungen von Dell Technologies bereitgestellt werden. Onsite Diagnosis steht für den Support und die Wartung von Geräten von Dell und Dell Technologies zur Verfügung, die während des geltenden Gewährleistungszeitraums oder der anschließenden Wartungsperiode für den Service in Frage kommen.

SERVICEMERKMAL	BESCHREIBUNG	ONSITE DIAGNOSIS – LEISTUNGSUMFANG
WELTWEITER TECHNISCHER SUPPORT	Der Kunde kann Dell Technologies telefonisch während der örtlichen Geschäftszeiten oder 24x7 über das Internet kontaktieren, um ein Geräteproblem zu melden.	Inbegriffen. Geben Sie nach Überprüfung des Serviceanspruchs bei entsprechender Aufforderung 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.
VOR-ORT-REAKTION	Dell Technologies sendet autorisierte Mitarbeiter an den Installationsstandort, um eine Fehlerbehebung nach dem ersten Kundenkontakt bei Dell Technologies durchzuführen. Nach seiner Ankunft am Kundenstandort behebt der Techniker das Problem. Falls weitere Diagnoseaktivitäten oder Ersatzteile zur Lösung des Problems erforderlich sein sollten, kann der Techniker im Auftrag des Kunden bei Dell Technologies weitere Unterstützung anfragen.	Nur bei Geräten inbegriffen. Das anfängliche Ziel der Vor-Ort-Reaktion basiert auf der vom Kunden erworbenen Option. Dem Kunden stehen folgende Optionen zur Verfügung: entweder 1) eine Service-Antwort innerhalb von 4 Stunden am selben Werktag oder 2) eine Service-Antwort während des nächsten lokalen Arbeitstages, während der normalen Geschäftszeiten. Der Techniker wird vor seiner Vor-Ort-Entsendung mit dem Kunden Kontakt aufnehmen, um den Service-Request und den Termin sowie alle sonstigen für die Ausführung des Service benötigten Informationen mit dem Kunden abzusprechen. Für den Fall, dass die Systemprotokollerfassung des Kunden für ein unterstütztes Produkt getrennt oder nie eingerichtet wurde, ist der Kunde dafür verantwortlich, entweder i) einen USB-Stick mit ausreichend Speicherplatz zum Herunterladen der Protokolldateien oder ii) ein serielles Kabel zur Verfügung zu stellen, mit dem die Protokolldateien auf ein anderes Gerät übertragen werden können.
BEREITSTELLUNG VON ERSATZTEILEN	Dell Technologies stellt Ersatzteile bereit, die von Dell Technologies im Rahmen des entsprechenden ProSupport- oder Post Standard Support-Servicevertrags als erforderlich erachtet werden. Für den kostenlosen Erhalt von Ersatzteilen ist ein aktiver Vor-Ort-Servicevertrag für das unterstützte Produkt erforderlich.	Der Austausch von Ersatzteilen ist nicht Teil des Vor-Ort-Service und erfolgt gemäß dem separat erworbenen Vor-Ort-Servicevertrag für das/die Produkt(e), z. B. Nächster Arbeitstag („NBD“), vier (4) Stunden Antwortzeit. Wenn sich beim ersten Fehlerbehebungsprozess vor Ort herausstellen sollte, dass ein Ersatzteil zur Ausführung des Service erforderlich ist, wird der Techniker vor Ort ein Ersatzteil bestellen und einen zusätzlichen Serviceeinsatz veranlassen. Im Rahmen der im separat erworbenen ProSupport- oder Post Standard Support-Servicevertrag für das unterstützte Produkt festgelegten Antwortzeit kehrt ein Techniker zum Kundenstandort zurück, um das Teil zu ersetzen.

Komponentenfehlerraten werden laufend überwacht und Dell behält sich das Recht vor, den Service zu verweigern, wenn der begründete Verdacht besteht, dass eine übermäßige Inanspruchnahme des Onsite Diagnosis Service seitens des Kunden vorliegt (zum Beispiel, wenn die Forderungen des Kunden im Hinblick auf Onsite Diagnosis Service die Standardfehlerraten für die Komponenten und die betroffenen Systeme wesentlich übersteigen). Wenn Dell (nach eigenem Ermessen) feststellt, dass ein Kunde den Service missbraucht, behält Dell sich das Recht vor, den Service gemäß der nachfolgenden Stornierungsbedingungen zu stornieren.

Ausschlüsse

Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass die folgenden Aktivitäten nicht von dieser Servicebeschreibung abgedeckt werden:

- Deinstallation, Neuinstallation oder Konfiguration von Produkten, Software oder Anwendungen, wenn diese nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind.
- Entfernung des deinstallierten Produkts aus den Räumlichkeiten des Kunden.
- Fehlerbehebung für Server-/Speicher-/Netzwerksoftware, die nicht als Betriebsumgebungssoftware von Geräten klassifiziert ist, die über das Zurücksetzen des Produkts in einen funktionsfähigen Zustand (z. B. Consulting, Leistungsoptimierung, Konfiguration, Scripting oder Benchmarking) hinausgeht.
- Fehlerbehebung für Software.
- Individuelle Anpassung des Servers oder Massenspeichergeräts des Kunden, wenn diese nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung vorgesehen ist.
- Jegliche Wiederherstellung und Übertragung von Daten oder Anwendungen.
- Gewährleistungsservice oder -support für Systeme, Software oder Komponenten anderer Anbieter
- Netzwerkdruckerinstallation oder Netzwerk-Dateifreigabe.
- Jegliche Konfigurationen von Servern, Speicher, Netzwerken oder Routern.
- Netzwerkservices, einschließlich Anschluss eines Systems an ein Netzwerk (andere als Ethernet-LAN).
- Austausch von Ersatzteilen. (Der Austausch von Ersatzteilen erfolgt in Übereinstimmung mit dem separat erworbenen Vor-Ort-Servicevertrag für das/die unterstützte(n) Produkt(e), z. B. am nächsten Arbeitstag („NBD“), Antwortzeiten von vier (4) Stunden).
- Alle weiteren Aktivitäten, die nicht explizit in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind.

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

Weitere Details zu Ihrem Service

Die Gewährleistungszeiträume und Supportoptionen („Supportinformationen“) auf dieser Website gelten (i) ausschließlich zwischen Dell Technologies und Organisationen, die entsprechende Produkte und/oder vertraglich vereinbarte Wartungsleistungen direkt von Dell Technologies erwerben („Dell Technologies Kunde“), und (ii) nur für Produkte oder Supportoptionen, die vom Dell Technologies Kunden zu einem Zeitpunkt, an dem die Supportinformationen gültig waren, bestellt wurden. Dell Technologies ist berechtigt, die Supportinformationen jederzeit zu ändern. Abgesehen von Änderungen, die von Herausgebern und Herstellern von Drittanbieterprodukten verursacht werden, wird der Dell Technologies Kunde über jede Änderung der Supportinformationen auf eine Weise informiert, die in der zum jeweiligen Zeitpunkt aktuellen Produktbestellung und wartungsbezogenen Vereinbarung zwischen Dell Technologies und dem Dell Technologies Kunden angegeben ist. Derartige Änderungen gelten jedoch nicht für Produkte oder Supportoptionen, die vom Dell Technologies Kunden vor dem Datum der jeweiligen Änderung bestellt wurden.

Dell Technologies ist nicht verpflichtet, Support Services für Geräte bereitzustellen, die sich außerhalb des Dell Technologies Servicebereichs befinden. „Dell Technologies Servicebereich“ bezeichnet einen Standort, der sich (i) innerhalb von 160 Kilometern (100 Meilen) Fahrstrecke von einem Dell Technologies Servicestandort für Speicher- und Data-Protection-Geräte und/oder -Komponenten befindet und (ii) im gleichen Land wie der Dell Technologies Servicestandort liegt, wenn dies in Ihrer Vereinbarung mit Dell Technologies nicht anders geregelt wurde. In diesem Fall gelten die Regelungen in der jeweiligen Rahmenvereinbarung. Sofern nicht anders in dieser Servicebeschreibung oder der Vereinbarung angegeben, steht für EMEA-Kunden Vor-Ort-Service bis zu einer Entfernung von 150 km vom nächstgelegenen Dell Technologies Logistikstandort (Pick Up Drop Off Point, PUDO) zur Verfügung. Weitere Informationen über die Verfügbarkeit des Vor-Ort-Service in der EMEA-Region erhalten Sie bei Ihrem Vertriebsmitarbeiter.

Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Befindet sich Ihr Produkt nicht am geografischen Standort, der mit dem in den Serviceaufzeichnungen von Dell Technologies für Ihr Produkt enthaltenen Ort übereinstimmt, oder wurden Konfigurationsdetails geändert, ohne Dell Technologies darüber in Kenntnis zu setzen, muss Dell Technologies Ihr Produkt zunächst erneut für die Supportberechtigung qualifizieren, bevor entsprechende Antwortzeiten für das Produkt wieder in Kraft gesetzt werden können. Serviceoptionen, inklusive Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-Antwortzeiten, hängen von der jeweiligen Region und Konfiguration 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 Technologies 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 verlagerten Produkte, deren Standort geändert wurde, abhängen; dies erfolgt zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen aktuellen Gebührensätzen von Dell Technologies für Zeit und Material.

Produkte oder Services, die bei einem Dell Technologies Reseller erworben wurden, unterliegen ausschließlich den Vereinbarungen zwischen dem Käufer und dem Reseller. Diese Vereinbarungen können Bestimmungen enthalten, die mit den Supportinformationen auf dieser Website übereinstimmen. Der Reseller kann mit Dell Technologies Vereinbarungen hinsichtlich der Ausführung von Gewährleistungs- und/oder Wartungsservices für den Käufer im Namen des Resellers treffen. Kunden und Reseller, die Gewährleistungs- und/oder Wartungsservices oder Dienstleistungen erbringen, müssen ordnungsgemäß ausgebildet und zertifiziert sein. Die Erbringung von Services durch nicht ausgebildete/nicht zertifizierte Kunden, Reseller oder Dritte kann zusätzliche Gebühren nach sich ziehen, wenn infolge der Serviceerbringung durch Dritte ein Support von Dell Technologies erforderlich ist. Wenn Sie weitere Informationen bezüglich der Durchführung von Gewährleistungs- und Wartungsservices für Produkte, die von einem Reseller erworben wurden, benötigen, wenden Sie sich bitte an den Reseller oder den örtlichen Dell Technologies Vertriebsmitarbeiter.

KONTAKT

Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter vor Ort bzw. Ihrem lizenzierten Reseller.

Copyright © 2008-2020 Dell GmbH. Alle Rechte vorbehalten. EMC und andere Marken sind Marken der Dell GmbH oder anderer anwendbarer Tochtergesellschaften von Dell Inc. Andere Marken können Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber sein. Veröffentlicht in den USA. H4272.9

Die Dell GmbH geht davon aus, dass die in diesem Dokument enthaltenen Informationen zum Zeitpunkt der Veröffentlichung korrekt sind. Die Informationen können ohne Vorankündigung geändert werden. Version 28. Januar 2020