



Servicebeschreibung

Incident Recovery Retainer Service

Einführung

Dell Technologies Services erbringt den Incident Recovery Retainer Service („Service(s)“) gemäß dieser Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“). Ihr Angebot, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung („Bestellformular“) enthält den Namen des oder der Service(s) und verfügbare Serviceoptionen, die Sie erworben haben. Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags oder Ihrer Serviceverträge erhalten Sie vom technischen Support oder von Ihrem Vertriebsmitarbeiter bzw. Ihrer Vertriebsmitarbeiterin.

Umfang des Service

Der Service soll den Kunden mit Incident Recovery (IR) Retainer Services dabei unterstützen, die Recovery nach einem Cybersicherheits-Incident vorzubereiten und durchzuführen. Der erworbene Service muss innerhalb von 12 Monaten nach Kaufdatum gemäß den Angaben unter „Ergänzende Bedingungen und Bestimmungen“ in Abschnitt 2.F „Ablauf des Service“ geplant und abgeschlossen werden. Kernkomponenten des Service sind in Tabelle 1 unten beschrieben:

Tabelle: 1

Erworbener Service	Kernkomponenten des Service
Incident Recovery Retainer Service 120 Stunden	<ul style="list-style-type: none"> • 40 Stunden Incident-Recovery-Planung • 120 Stunden Incident Response oder Advisory • Servicelevel • Projektmanagement
Incident Recovery Retainer Service 240 Stunden	<ul style="list-style-type: none"> • 40 Stunden Incident-Recovery-Planung • 240 Stunden Incident Response oder Advisory • Servicelevel • Projektmanagement

Detaillierte Beschreibung

Funktionen für die Incident-Recovery-Planung

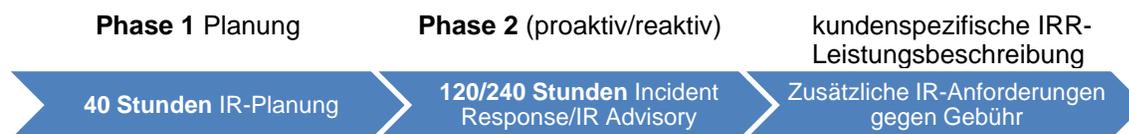
Bewertung der aktuellen Incident-Recovery-Pläne des Kunden. Die folgenden Leistungen werden erbracht:

- Überprüfen der Organisation, der Geschäftsfunktionen, des Client-Netzwerks, der Infrastruktur und der Einrichtungen des Kunden, damit Dell Technologies Services die Reaktion im Falle eines Cybersicherheits-Incident vorbereiten kann
- Überprüfen des Incident-Recovery-Plans des Kunden, falls verfügbar
- Überprüfen der Funktionen für Backup und Wiederherstellung von Kundendaten
- Überprüfen des Disaster-Recovery-Plans des Kunden, falls verfügbar
- Zusammenfassender Bericht zur Planung

Stundennutzungsmodell für Incident Response

Der Incident Recovery Retainer Service bietet NutzerInnen eine fokussierte IR-basierte Bewertung und einen Stundenblock zur Unterstützung reaktiver oder proaktiver Sicherheitservices. Das folgende Flussdiagramm bietet eine Übersicht darüber, wie ein Kunde die Stunden nutzen kann.

Flussdiagramm 1:



Incident Response and Recovery Service

Die Anzahl der für Incident Response („IR“) Services verfügbaren Stunden ist auf dem Bestellformular des Kunden angegeben. Im Rahmen des Incident Response and Recovery-Projekts beginnt Dell Technologies Services bis zu der verfügbaren Anzahl von Stunden mit der Selektierung, Eindämmung und Wiederherstellung. Incident Response and Recovery Services werden durch eine Kundenerklärung über unser Incident-Postfach oder einen Telefonanruf aktiviert.

- Incident Response wird standardmäßig remote bereitgestellt. Sofern verfügbar und nach Genehmigung durch Dell Technologies Services kann der Kunde die Vor-Ort-Bereitstellung von Incident Response Services anfordern, wobei zusätzliche Gebühren anfallen.
- Remote Incident Response wird in Schritten von mindestens vier (4) Geschäftsstunden pro Projekt genutzt.
- On-site Incident Response wird in Schritten von mindestens vierzig (40) zusammenhängenden Geschäftsstunden pro Projekt genutzt.
- Incident Response Services sind nicht leistungsbasiert, der Kunde muss Umfang und Anleitung bereitstellen.

Für den Fall, dass die für Incident Response vorgesehenen Stunden nicht vollständig genutzt werden, kann ein Kunde Stunden für IR Advisory Services in Anspruch nehmen, die im nächsten Abschnitt beschrieben werden.

Incident Recovery Advisory

Die Anzahl der verfügbaren Stunden für IR Advisory Services basiert auf den verbleibenden Stunden für Incident Response abzüglich der verbrauchten Stunden für die oben genannten Incident Response and Recovery Services. Dell Technologies Services verfolgt die Nutzung der Stunden für den Kunden. Die Aktivitäten im Rahmen der IR Advisory Services sind **begrenzt auf** die Bereitstellung zusätzlicher IR-Planungs- und Bereitschaftsservices und/oder die Behebung von Bereitschaftslücken, die während der Überprüfung der Incident-Response-Planung identifiziert wurden.

- IR Advisory wird standardmäßig remote bereitgestellt. Sofern verfügbar und nach Genehmigung durch Dell Technologies Services kann der Kunde die Vor-Ort-Bereitstellung von IR Advisory Services anfordern, wobei zusätzliche Gebühren anfallen.
- Der remote IR Advisory Service wird in Schritten von mindestens vier (4) Geschäftsstunden pro Projekt genutzt.
- Der IR Advisory Service vor Ort wird in Schritten von mindestens vierzig (40) zusammenhängenden Geschäftsstunden pro Projekt genutzt.
- IR Advisory Services sind nicht leistungsorientiert, der Kunde muss Umfang und Anleitung bereitstellen.
- IR Advisory Services, die die verbleibenden/ungenutzten Stunden von IRRS überschreiten, unterliegen zusätzlichen Gebühren.

Servicelevel für Incident Recovery

Servicelevel für den IR Service werden in Tabelle 2 unten beschrieben.

Tabelle: 2

Metrik	Definition	Ziel
Durchschnittliche Reaktionszeit	Die durchschnittliche Dauer ab der ersten Anforderung einer Reaktion auf Incidents. Im Rahmen dieses Schritts wird ein Meeting zur Serviceinitiierung mit dem Kunden geplant.	Zwei (2) Stunden
Durchschnittliche Zeit für Remotereaktion	Der durchschnittliche Zeitraum vom Meeting mit dem Kunden zur Serviceinitiierung bis zur Remotereaktion.	Sechs (6) Stunden
Durchschnittliche Zeit für Vor-Ort-Reaktion *	Der durchschnittliche Zeitraum vom Meeting mit dem Kunden zur Serviceinitiierung bis zur Vor-Ort-Reaktion.	Vierundzwanzig (24) Stunden

*Vor-Ort-Reaktion: Der IR Service wird standardmäßig remote bereitgestellt. Sofern verfügbar und nach Genehmigung durch Dell Technologies Services kann der Kunde die Vor-Ort-Bereitstellung von IR Services anfordern, wobei zusätzliche Gebühren anfallen.

Projektmanagement

Dell Technologies Services benennt für das Management der Servicebereitstellung eine zentrale Anlaufstelle (Single Point of Contact, SPOC). Der zentrale Ansprechpartner hat folgende Pflichten:

- Verantwortung für die gesamte projektbezogene Kommunikation zwischen Dell Technologies Services und dem Kunden
- Vierteljährliche Überprüfung, verbrauchte Stunden und Fortsetzungsplanung
- Planen von IR Advisory-Ressourcen gemäß Kundenanforderungen
- Managen der Reisekosten- und Spesenabrechnung für IR Recovery (falls zutreffend)

Voraussetzungen

Diese Servicebeschreibung wurde von Dell Technologies Services auf Grundlage der folgenden spezifischen Voraussetzungen erstellt:

- Alle vom Kunden mitgeteilten Informationen zu technischen Anforderungen und Architektur am Standort sind im Wesentlichen korrekt.
- Der Advisory Service wird unter der Führung der technischen MitarbeiterInnen des Kunden und unter Anleitung des Kunden erbracht. Die Ressourcen von Dell Technologies Services stellen keine Tools oder Software zur Verfügung.
- Dell stellt den Service auf Anfrage des Kunden bereit, sofern Ressourcen verfügbar sind. Der Kunde kann zusätzliche Ressourcen mit ähnlichen Fähigkeiten beim SPOC anfordern.
- Auf Anfrage von Dell Technologies Services erteilt der Kunde eine ausdrückliche schriftliche Genehmigung für Dell Technologies Services zur Durchführung ausgewählter Services und Aufgaben.

Ausschlüsse

Der Service soll Kunden bei der Identifizierung und Reduzierung von Risiken unterstützen, es ist jedoch unmöglich, das Risiko vollständig zu eliminieren. Dell Technologies gewährleistet nicht, dass es in der IT-Umgebung des Kunden nicht zu Einbrüchen, Infizierungen oder anderen nicht autorisierten Aktivitäten kommt.

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

- Alle Services, Arbeitsschritte oder Aktivitäten, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind
- Vertretungssicherung, wenn die zugewiesenen Ressourcen wegen Urlaub/Feiertagen oder aus anderen Gründen nicht verfügbar sind
- Service Level Agreements (SLA)
- Strafen bei der Erbringung der Services
- Der Service umfasst nicht die Entwicklung geistigen Eigentums, das exklusiv und speziell für den Kunden erstellt wird
- Troubleshooting, Reparatur eines vorhandenen Systems oder Behebung eines Serverproblems, sofern nicht in dieser Servicebeschreibung enthalten
- Tests zur Integration zwischen einem Dell Technologies Produkt und anderen Drittanbieterprodukten, darunter Verschlüsselungs- und Sicherheitsprodukte von Drittanbietern
- Korrektur oder Abhilfe in Bezug auf die bei der Analyse der Kundenumgebung identifizierten Leistungsprobleme, sofern nicht anderweitig in dieser Servicebeschreibung beschrieben
- Dell Technologies Services übernimmt keine Verantwortung (einschließlich finanzieller Verantwortung) für Personal, Hardware, Software, Geräte oder Bestände des Kunden und/oder von Drittanbietern, die derzeit in der Betriebsumgebung des Kunden eingesetzt werden, sofern dies nicht anderweitig in dieser Servicebeschreibung festgelegt ist
- Lösung von Kompatibilitäts- oder andere Problemen, die nicht durch den Hersteller behoben werden können, oder Konfigurieren von Hardware, Software, Geräten oder Beständen mit Einstellungen, die vom Hersteller nicht unterstützt werden
- Erwerb von Lizenzen für Software oder Software as a Service
- Physische Penetrationstests

Angebotsbezogene Pflichten des Kunden

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, mit Dell Technologies Services bei der Erbringung der Services zusammenzuarbeiten, und stimmt den folgenden Pflichten zu:

- Der Kunde muss dem Analysten bzw. der Analystin von Dell Technologies Services während des Bereitstellungszeitraums Zugriff auf alle erforderlichen Umgebungen ermöglichen.
- Der Kunde muss bei allen Planungs- und Überprüfungssitzungen anwesend und verfügbar sein bzw. eine Vertretung benennen.
- Der Kunde muss in angemessener Weise an der Bereitstellung des Service mitwirken. Dem Kunden ist bewusst, dass der Analyst bzw. die Analystin ohne angemessene Mitwirkung des Kunden (einschließlich Zielsetzung) möglicherweise nicht in der Lage ist, die Kundenanforderungen zu erfüllen oder den Service zu erbringen.
- Der Kunde erklärt sich bereit, mit den AnalystInnen von Dell Technologies Services zusammenzuarbeiten und deren Anweisungen zu befolgen.
- Pre-Engagement-Prüflisten und Testpläne überprüfen und sich damit einverstanden erklären.
- Sicherstellen, dass alle Geräteintegrationen funktionieren und auch weiterhin ordnungsgemäß funktionieren. Wenn der Kunde dies wünscht, kann Dell Technologies gegen eine Gebühr dabei helfen.
- Sicherstellen, dass die Liste der autorisierten Kundenkontakte aktuell bleibt, einschließlich der Berechtigungen und zugehörigen Informationen.
- Unverzügliche Bereitstellung von Informationen und Unterstützung (z. B. Dateien, Protokolle, IT-Umgebungskontext) bei Ermittlungen, die Dell Technologies bei gegen den Kunden gerichtete Bedrohungen durchführt.
- Identifizieren und Authentifizieren aller NutzerInnen, die der Kunde zur Nutzung des Service autorisiert.
- Schutz vor unbefugtem Zugriff durch NutzerInnen und Wahrung der Vertraulichkeit von Namen, Kennwörtern und Kontoinformationen der NutzerInnen.
- Der Kunde ist für alle Aktivitäten der von ihm autorisierten NutzerInnen verantwortlich und benachrichtigt Dell sofort über eine unbefugte Nutzung des Service.

Allgemeine Zuständigkeiten des Kunden

Befugnis zum Gewähren von Zugang. Der Kunde erklärt und versichert, dass er sowohl für sich als auch für Dell Technologies Services für den Zweck der Bereitstellung dieses Service über die Berechtigung für den (Remote- oder persönlichen) Zugriff auf die im Kundenbesitz befindliche oder lizenzierte Software, Hardware und Systeme, die darauf gespeicherten Daten und alle zugehörigen Hardware- und Softwarekomponenten sowie zu deren Verwendung verfügt. Wenn der Kunde noch nicht über diese Berechtigung verfügt, ist er dafür verantwortlich, sie auf eigene Kosten einzuholen, bevor er Dell Technologies Services mit der Erbringung dieser Services beauftragt.

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

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

Pflichten vor Ort. Wenn Services vor Ort ausgeführt werden müssen, ermöglicht der Kunde (ohne Kosten für Dell Technologies Services) einen kostenlosen, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen und der Umgebung des Kunden, einschließlich eines ausreichend großen Arbeitsplatzes, einer sicheren Stromversorgung, Sicherheitsausrüstung (falls zutreffend) und eines lokalen 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 Technologies Services), wenn das System nicht bereits über diese Komponenten verfügt.

Datenbackup. Der Kunde führt ein Backup der vorhandenen Daten, Software und Programme auf den betroffenen Systemen vor und während der Erbringung dieses Service durch. 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. Dell Technologies Services ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich.

Sofern nicht anderweitig durch lokale Gesetze geregelt, übernimmt Dell Technologies Services keine Haftung für:

- VERTRAULICHE, GESCHÜTZTE ODER PERSONENBEZOGENE DATEN
- VERLORENE ODER BESCHÄDIGTE DATEN, PROGRAMME ODER SOFTWARE
- BESCHÄDIGTE ODER VERLOREN GEGANGENE WECHSELMEDIEN
- SYSTEM- ODER NETZWERKAUSFÄLLE UND/ODER
- ALLE HANDLUNGEN ODER UNTERLASSUNGEN, EINSCHLIESSLICH FEHLVERHALTEN DURCH DELL TECHNOLOGIES SERVICES ODER EINEN DRITTANBIETER.

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

Ausgeschlossene Daten. „Ausgeschlossene Daten“ bedeutet: (i) Daten, die klassifiziert sind, auf der U.S. Munitions List verwendet werden (einschließlich Software und technische Daten) oder beides, (ii) Artikel, Services und zugehörige technische Daten, die als Verteidigungsgüter und -dienstleistungen klassifiziert sind, (iii) veröffentlichte Daten, die unter die ITAR (International Traffic in Arms Regulations) fallen, und (iv) personenbezogene Daten, die aufgrund interner Richtlinien oder Praktiken, branchenspezifischer Standards oder gesetzlich festgelegter Sicherheitsanforderungen des Kunden strengeren Sicherheitsanforderungen unterliegen. Der Kunde erkennt an, dass der Service nicht für die Verarbeitung, Speicherung oder Verwendung von ausgeschlossenen Daten vorgesehen ist. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, Daten zu überprüfen, die Dell Technologies Services überlassen werden oder auf die von Dell zugegriffen wird, um sicherzustellen, dass sie keine ausgeschlossenen Daten enthalten.

Services – Bedingungen und Bestimmungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen („Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“) und der juristischen Person dar, die auf Ihrer Rechnung für den Service angegeben ist („Dell als juristische Person“). Dieser Service unterliegt dem vom Kunden separat unterzeichneten Rahmenvertrag mit Dell als juristischer Person, der den Verkauf des Service ausdrücklich gestattet. Gibt es keine entsprechende Vereinbarung, 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. Die Parteien bestätigen, dass sie diese Onlinebedingungen gelesen haben und anerkennen.

Kundenstandort	Für Ihren Kauf der Services geltende Bedingungen und Bestimmungen	
	Kunden, die Services direkt kaufen	Kunden, die Services über einen autorisierten Reseller kaufen
USA	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (Englisch) Dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)	Dell.ca/terms (Englisch) Dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)
Lateinamerika und Karibik	Lokale Verkaufsbedingungen online auf der landesspezifischen Website unter Dell.com oder Dell.com/servicedescriptions/global .*	Die Servicebeschreibungen und andere Servicedokumente zu Dell als juristischer Person, die Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer Verkäuferin erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer Verkäuferin erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als EmpfängerIn des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Servicedokumenten zu Dell als juristische Person in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell als juristische Person“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres Verkäufers oder Ihrer Verkäuferin erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristische Person. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen KäuferInnen und VerkäuferInnen relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und den zuständigen VerkäuferInnen vereinbart werden.
Asien-Pazifik/Japan	Lokale landesspezifische Dell.com -Website oder Dell.com/servicedescriptions/global .*	Die Servicebeschreibung und andere Servicedokumente zu Dell als juristische Person, die Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer Verkäuferin erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer Verkäuferin erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als EmpfängerIn des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Servicedokumenten zu Dell als juristische Person in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell als juristische Person“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres Verkäufers oder Ihrer Verkäuferin erbringt.

		<p>Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristische Person. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen KäuferInnen und VerkäuferInnen relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und den zuständigen VerkäuferInnen vereinbart werden.</p>
<p>Asien-Pazifik-Hongkong</p>	<p>https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms_conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&l=zh&s=corp&cs=hkcorp1</p>	<p>Die Servicebeschreibung und andere Servicedokumente zu Dell als juristische Person, die Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer Verkäuferin erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer Verkäuferin erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als EmpfängerIn des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Servicedokumenten zu Dell als juristische Person in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell als juristische Person“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres Verkäufers oder Ihrer Verkäuferin erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristische Person. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen KäuferInnen und VerkäuferInnen relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und den zuständigen VerkäuferInnen vereinbart werden.</p>
<p>Europa, Naher Osten und Afrika</p>	<p>Lokale landesspezifische Dell.com-Website oder Dell.com/servicedescriptions/global* Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs: Frankreich: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Deutschland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Großbritannien: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Die Servicebeschreibung und andere Servicedokumente zu Dell als juristische Person, die Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer Verkäuferin erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer Verkäuferin erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als EmpfängerIn des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Servicedokumenten zu Dell als juristische Person in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell als juristische Person“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres Verkäufers oder Ihrer Verkäuferin erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristische Person. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen KäuferInnen und VerkäuferInnen relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und den zuständigen VerkäuferInnen vereinbart werden.</p>

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

Dem Kunden ist bekannt, dass eine Erneuerung, Änderung, Verlängerung oder weitere Nutzung des Service über die ursprüngliche Laufzeit hinaus der zum jeweils aktuellen Zeitpunkt geltenden Servicebeschreibung unterliegt, die unter [Dell.com/servicedescriptions/global](https://www.dell.com/servicedescriptions/global) einsehbar ist.

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

Durch die Bestellung der Services, den Erhalt der Services, die Verwendung der Services oder der zugehörigen Software bzw. durch Klicken auf die Schaltfläche/Aktivieren des Felds „I agree“ (Ich stimme zu) oder Ähnliches auf der Dell.com- oder DellEMC.com-Website im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell Technologies 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 unterzeichnen, bestätigen Sie, dass Sie über die entsprechende Befugnis zum Eingehen dieser Servicebeschreibung verfügen. In diesem Fall bezieht sich „Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“ auf jene juristische Person. In manchen Ländern muss neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. auch ein Bestellformular unterzeichnet werden.

Ergänzende Bedingungen und Bestimmungen

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

2. Wichtige Zusatzinformationen

A. Terminänderung. Wurde für den Service ein Termin vereinbart, sind Terminänderungen mindestens 8 Kalendertage vor dem ursprünglich vereinbarten Termin anzukündigen. Wenn der Kunde den Servicetermin innerhalb von 7 Tagen oder weniger vor dem ursprünglich vereinbarten Termin ändert, fällt eine Änderungsgebühr an, die jedoch höchstens 25 % des Preises für den Service beträgt. Der Kunde stimmt zu, dass jegliche Terminänderungen mindestens acht (8) Tage vor dem Beginn des Service bestätigt werden müssen.

B. Zahlung für mit den Services gekaufte Hardware. Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, ist die Zahlung für Hardware in keinem Fall an die Ausführung oder Erbringung von zusammen mit der Hardware erworbenen Services gebunden.

C. Wirtschaftlich angemessene Einschränkungen der Serviceerbringung. Dell Technologies Services behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell Technologies Services der begründeten Meinung ist, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell Technologies Services oder den von Dell Technologies Services beauftragten Serviceanbieter oder die Serviceanbieterin entsteht oder dass die Erbringung einer verlangten Leistung über den Serviceumfang hinausgeht. Dell Technologies Services übernimmt keine Haftung für Ausfälle oder nicht termingerecht erbrachte Leistungen aufgrund von Umständen, die Dell nicht zu vertreten hat, einschließlich der Nichteinhaltung der Verpflichtungen des Kunden gemäß dieser Servicebeschreibung.

D. Optionale Services. Unter Umständen sind optionale Services (einschließlich Support vor Ort, Installation, Beratung, Managed und Professional Services oder Schulungsservices) von Dell Technologies Services erhältlich, die je nach Kundenstandort variieren. Für optionale Services ist unter Umständen eine separate Vereinbarung mit Dell Technologies Services erforderlich. Ist eine solche Vereinbarung nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit der vorliegenden Servicebeschreibung erbracht.

E. Abtretung und Unterverträge. Dell Technologies Services kann diesen Service im Rahmen eines Untervertrags von DrittanbieterInnen ausführen lassen und/oder diese Servicebeschreibung auf externe ServiceanbieterInnen übertragen, die den Service im Auftrag von Dell Technologies Services ausführen.

F. Ablauf des Service. Soweit nicht durch geltendes Recht abweichend geregelt, kann der Kunde diesen Service im Lauf der 12 Monate ab Kaufdatum in Anspruch nehmen („Ablaufdatum“). Als ursprüngliches Kaufdatum gilt das Datum der Rechnungsstellung oder der Bestellbestätigung durch Dell EMC Services, je nachdem, welches Datum früher eintritt. Die Bereitstellung des Service durch Dell EMC Services gilt nach dem Ablaufdatum als erbracht, selbst wenn der Kunde den Service nicht nutzt, vorausgesetzt, dass Dell EMC und der Kunde die geltenden Gesetze einhalten. Im Falle eines Konflikts zwischen dieser Bestimmung und dem Rahmenvertrag des Kunden, der den Erwerb dieser Services gestattet, hat der Rahmenvertrag Vorrang vor dieser Servicebeschreibung. Dieser Service ist zur Nutzung im Rahmen eines einzigen fortlaufenden Serviceprojekts bestimmt. Nicht genutzte Teile des Service können nicht gutgeschrieben/zurückerstattet oder für ein separates Serviceprojekt zu einem anderen Zeitpunkt verwendet werden, sofern nicht anders zwischen Dell EMC und dem Kunden vereinbart und vorausgesetzt, dass Dell EMC und der Kunde geltendes Recht einhalten. Im Falle eines Konflikts zwischen dieser Bestimmung und dem Rahmenvertrag des Kunden, der den Erwerb dieser Services gestattet, hat der Rahmenvertrag Vorrang vor dieser Servicebeschreibung. Der Service wird von Dell EMC Services und dem Kunden als vollständig erbracht betrachtet, sobald ein einziges, fortlaufendes Serviceprojekt von Dell EMC Services abgeschlossen wird.

G. Kündigung. Dell Technologies Services ist berechtigt, diesen Service jederzeit während der Servicelaufzeit aus folgenden Gründen zu kündigen:

- Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung für diesen Service gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
- Der Kunde macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit den unterstützenden AnalystInnen oder Vor-Ort-TechnikerInnen.
- Der Kunde hält die Bedingungen und Bestimmungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

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

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

© 2023 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten. Andere unter Umständen in diesem Dokument genannte Marken und Handelsnamen verweisen auf die Inhaber dieser Marken und Handelsnamen oder auf deren Produkte. Eine Druckversion der Dell Verkaufsbedingungen und -bestimmungen ist auf Anfrage erhältlich.