



## Servicebeschreibung

### Partner Experience Center-Services

---

Indem Sie die Services (Definition siehe unten) entgegennehmen, die Services oder zugehörige Software nutzen bzw. die Option „Stimme zu“ o. Ä. auf der Dell.com-Website in einer Software oder auf einer Internetoberfläche von Dell Technologies wählen, verpflichten Sie sich zur Einhaltung dieser Servicebeschreibung und der per Verweis in dieser Servicebeschreibung enthaltenen Vereinbarungen. Wenn Sie diese Servicebeschreibung im Namen eines Unternehmens oder einer anderen juristischen Person abschließen, die Sie repräsentieren und für die Sie über die entsprechende Befugnis zum Abschluss dieser Servicebeschreibung verfügen, bezieht sich „Sie“, „Ihr“ oder „Partner“ auf jene juristische Person. In einigen Ländern ist neben dem Empfang der Servicebeschreibung (Definition siehe unten) u. U. auch die Unterzeichnung eines Bestellformulars durch den Partner erforderlich.

### I. Einleitung

Dell Technologies (die juristische Person, die Ihnen die Services bereitstellt) erbringt Channel Partner Operations Support Services („Service(s)“) gemäß dieser Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“). Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags bzw. Ihrer Serviceverträge erhalten Sie von Channel Partner Operations Support-Mitarbeitern oder einem zuständigen Vertriebsmitarbeiter.

### II. Definitionen

1. „Partner“, „Sie“ oder „Ihr“ bezeichnet den Dell Technologies Partner, der die Services wie von Dell Technologies bereitgestellt erhält.
2. „GBS“ ist eine Abkürzung für die Abteilung Global Business Services von Dell Technologies.
3. „PXC“ ist eine Abkürzung für das Dell Technologies Partner Experience Center, das die Services bereitstellt.
4. „PSPM“ – Partner Success Program Manager (*ehemals Channel Engagement Manager, CEM*)
5. „SC“ ist eine Abkürzung für den Dell Technologies Solutions Configurator (ehemals „Online Solutions Configurator“)

### III. Umfang des Service

#### 1. Services:

Im Rahmen dieser Servicebeschreibung werden Ihnen während der Laufzeit vom PXC-Team Services zur Verfügung gestellt. Zu Ihren Services zählen Online- und Telefonsupport durch PXC-Mitarbeiter von Dell Technologies, um dem Partner allgemeine Hilfestellung, Unterstützung bei der Fehlerbehebung und/oder Antworten auf Anfragen zu den folgenden Dell Technologies Themen und/oder Programmen zu geben („Support“):

- Onboarding
- Dealregistrierung
- Bestellmanagement
- Verkäufe und Anträge
- DT-Partnerprogramm
- Fakturierung
- Onlinebestelltools – Premier, Global Portal, Premier Connect (EDI), MyQuotes und SC

## 2. PXC-Supportservices:

Alle vom PXC-Team bereitgestellten Services müssen über das Case Management Tool (Vorgangsmanagementtool) des Partnerportals angefordert werden. Sie beinhalten den Support für die folgenden Aspekte, soweit diese sich auf Dell Technologies und Partner beziehen, und können die Koordinierung mit weiteren funktionellen Teams von Dell Technologies umfassen:

- a. Bestellsupport
  - i. Bestellmanagement
  - ii. Bestellstatusnachverfolgung
  - iii. Logistikpriorisierung und -eskalation
  - iv. Rückstände
  - v. Engpässe
  - vi. Fehlende, falsche, fehlerhafte Bestellungen, Altprodukte (Speicher)
  - vii. Produktzertifizierung
- b. Onlinebestelltools
  - i. Support bei Problemen mit dem Benutzerzugriff
  - ii. Support bei Servicemängeln
  - iii. Schulungen und Demos
- c. Support bei der Dealregistrierung
- d. Detailinformationen zu Preisen und Angeboten (keine Unterstützung bei der Preisfindung und Angebotserstellung)
- e. EOQ-Enhanced-Support-Zeiten für Partner/Vertrieb
- f. Unterstützung bei der Speichersystem- und Prozessinfrastruktureinrichtung
- g. Veranstaltung von Partnerwebinarschulungen für das Partnerportal, die Dealregistrierung, MyQuotes, den Lösungskonfigurator, Compliance usw.
- h. Operativer Eskalationspunkt für Partner

## IV. Ausschlüsse

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

- Der Service beinhaltet keinen Support für die eigenen Endbenutzer oder Kunden des Partners.
- Die Services umfassen keine von PSPMs bereitgestellten Services.
- Alle Services, Arbeitsschritte oder Aktivitäten, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind.
- Der Service umfasst nicht die Entwicklung geistigen Eigentums, das exklusiv und speziell für den Partner erstellt wird, wie unten erläutert.
- Der Support umfasst nicht die Angabe von Produktpreisen. Diese Preise sollten von Vertriebsteams oder relevanten Websites von Dell Technologies bezogen werden.
- Erstellen oder Ändern von Angeboten.
- Services, die von anderen Servicebeschreibungen abgedeckt werden.
- Alle koordinierten globalen Aktivitäten oder Rollouts (welche Unterstützung durch den integrierten Programmmanager erfordern, festgelegt nach alleinigem Ermessen von Dell Technologies).

Diese Servicebeschreibung verleiht dem Partner keine Gewährleistungen zusätzlich zu den Gewährleistungen in seinen Reseller-Verkaufsbedingungen, einer Master-Servicevereinbarung oder einer Vereinbarung wie unten definiert und ggf. angegeben.

## V. Allgemeine Zuständigkeiten der Partner

1. **Befugnis zum Gewähren von Zugang** Der Partner gewährleistet, dass er unter Beachtung der regionalen Datenschutzgesetze (einschließlich der DSGVO für relevante Regionen) die Erlaubnis erhalten hat, dass sowohl der Partner als auch Dell Technologies auf Daten (von einem Partner oder Dritten) zugreifen und diese nutzen können, um diese Services bereitzustellen. Wenn der Partner noch nicht über diese Genehmigung verfügt, ist er dafür verantwortlich, diese Genehmigung auf eigene Kosten einzuholen, bevor er Dell Technologies mit der Durchführung dieser Services beauftragt.

2. **Partnerzusammenarbeit** Dem Partner ist bewusst, dass Dell Technologies ohne eine direkte und angemessene Kooperation des Partners nicht in der Lage ist, den Service zu erbringen, dass der Service grundlegend verändert werden kann oder dass die Serviceerbringung möglicherweise mehr Zeit in Anspruch nimmt. Demzufolge ermöglicht der Partner eine unverzügliche und angemessene Zusammenarbeit, damit Dell Technologies den Service ordnungsgemäß durchführen kann. Wenn der Partner nicht auf angemessene Art und Weise im Sinne der zuvor erfolgten Beschreibung kooperiert, lehnt Dell Technologies jedwede Verantwortung für Versäumnisse bei der Durchführung des Service ab.
3. **Haftungsausschluss für Datenverlust und Sicherungspflicht für Daten und Programme** Sofern nicht durch geltende lokale Gesetze anders geregelt (oder im Falle von Services im Raum EMEA, wenn in den geltenden Verkaufsbedingungen oder Vereinbarungen keine anderweitigen Haftungsbeschränkungen vorgesehen sind), HAFTET DELL INC. UND SEINE DIREKTEN UND INDIREKTEN TOCHTERGESELLSCHAFTEN, EINSCHLIESSLICH DELL TECHNOLOGIES, NICHT FÜR:
- A. ALLE VERTRAULICHEN, GESCHÜTZTEN ODER PERSONENBEZOGENEN DATEN
  - B. VERLORENE ODER BESCHÄDIGTE DATEN, PROGRAMME ODER SOFTWARE
  - C. BESCHÄDIGTE ODER VERLORENE WECHSELMEDIEN
  - D. SYSTEM- ODER NETZWERKAUSFÄLLE UND/ODER
  - E. ALLE HANDLUNGEN ODER UNTERLASSUNGEN, EINSCHLIESSLICH FEHLVERHALTEN, DURCH DELL TECHNOLOGIES SERVICES ODER EINEN DRITTANBIETER (gilt nicht innerhalb EMEA).
4. **Servicezeiten** Vorbehaltlich der örtlichen Gesetze bezüglich der wöchentlichen Arbeitszeit wird dieser Service in der Regel von Montag bis Freitag während der normalen Geschäftszeiten von Dell Technologies Channel Operations durchgeführt, also von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr (Ortszeit des Partners). Wenn nicht anders im Voraus schriftlich vereinbart, werden außerhalb der normalen Geschäftszeiten und an lokalen Feiertagen keine Serviceleistungen erbracht.

## VI. Services – Geschäftsbedingungen

Diese Servicebeschreibung stellt einen Vertrag zwischen Ihnen und Dell Technologies dar. Für diesen Service gelten abhängig von Ihrem Standort entweder die Verkaufsbedingungen von Dell oder die Bedingungen der in der folgenden Tabelle genannten Vereinbarung („Vereinbarung“). In nachstehender Tabelle ist die für Ihren Partnerstandort gültige URL aufgeführt, unter der Sie die entsprechende Vereinbarung finden können. Die Vertragspartner bestätigen, diese Onlinebedingungen gelesen zu haben und sie anzuerkennen.

Partnerstandort	Links zu den Verkaufsbedingungen
USA	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Kanada	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Englisch) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Kanadisches Französisch)
Lateinamerika und Karibik	Lokale länderspezifische <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> Website oder <a href="http://Dell.com/service-descriptions/global">Dell.com/service-descriptions/global</a> .*
Asien-Pazifik/Japan	Lokale länderspezifische <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> Website oder <a href="http://Dell.com/service-descriptions/global">Dell.com/service-descriptions/global</a> .*
Großchina	Lokale länderspezifische <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> Website oder <a href="http://Dell.com/service-descriptions/global">Dell.com/service-descriptions/global</a> .*

Europa, Naher Osten und Afrika	Lokale länderspezifische <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> Website oder <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> . Partner in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs:  Frankreich: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a>
	Deutschland: <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a>  Großbritannien: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a>

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

Wenn sich Bestimmungen in Bezug auf den Erhalt der Services von Dell Technologies widersprechen, gelten die Dokumente in der folgenden Reihenfolge (innerhalb EMEA gilt V.3): (1) diese Servicebeschreibung und (2) die Vereinbarung. Die vorrangigen Bedingungen werden so eng wie möglich ausgelegt, um den Konflikt zu lösen, während so viel wie möglich von den konfliktfreien Bedingungen erhalten bleibt, einschließlich der Beibehaltung konfliktfreier Bedingungen innerhalb desselben Paragraphen, Abschnitts oder Unterabschnitts.

## VII. Ergänzende Geschäftsbedingungen

1. **Laufzeit des Service.** Diese Servicebeschreibung beginnt zu dem Zeitpunkt, an dem Sie dem Partnerprogramm von Dell Technologies beitreten, und endet mit Beendigung Ihrer Mitgliedschaft beim Partnerprogramm von Dell Technologies oder dieser Servicebeschreibung („**Laufzeit**“). Sofern nicht anderweitig zwischen Dell Technologies und dem Partner schriftlich vereinbart, werden die in dieser Servicebeschreibung beschriebenen Services dem Partner nur zur internen Nutzung bereitgestellt. Es ist dem Partner nicht gestattet, die Services an Dritte weiterzuverkaufen oder für die Zwecke eines Servicebüros zu verwenden.

### 2. Wichtige Zusatzinformationen

- A. **Wirtschaftlich angemessene Einschränkungen der Serviceerbringung** Dell Technologies behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell Technologies der begründeten Meinung ist, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell Technologies oder den von Dell Services beauftragten Serviceanbieter entsteht oder dass die Erbringung einer verlangten Leistung über den Serviceumfang hinausgeht. Dell Technologies 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 Partners gemäß dieser Servicebeschreibung. Der Umfang der Services kann jederzeit ohne Vorankündigung im alleinigen Ermessen von Dell Technologies geändert werden.
- B. **Optionale Services** Unter Umständen sind optionale Services (einschließlich von PSPMs bereitgestellter Services, Support vor Ort, Installation, Beratung, verwaltete und professionelle Support- oder Schulungsservices) von Dell Technologies erhältlich, die je nach Partnerstandort variieren. Für optionale Services ist unter Umständen eine separate Vereinbarung oder eine gesonderte Leistungsbeschreibung mit Dell Technologies erforderlich. Ist eine solche Vereinbarung nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit der hier vorliegenden Servicebeschreibung geleistet.

3. **Abtretung und Unterverträge.** Dell Technologies kann diesen Service im Rahmen eines Untervertrags von Dritten ausführen lassen und/oder diese Servicebeschreibung auf externe Serviceanbieter übertragen, die den Service im Auftrag von Dell Technologies ausführen.
4. **Cancellation.** Dell Technologies kann die Erbringung des Service ganz oder teilweise zu einem beliebigen Zeitpunkt während der Laufzeit aus einem der folgenden Gründe aussetzen oder kündigen:
  - A. Der Partner macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit Vertretern von Dell Technologies.
  - B. Der Partner hält nicht alle in dieser Servicebeschreibung festgelegten Bedingungen ein.
  - C. Der Partner verstößt gegen eine Vereinbarung im Zusammenhang mit seiner Teilnahme am Partnerprogramm von Dell Technologies. Dies wird im alleinigen Ermessen von Dell Technologies festgelegt.
5. **Beendigung.** Dell Technologies kann die Servicebeschreibung im alleinigen Ermessen ganz oder teilweise für alle von Dell Technologies autorisierten Lösungsanbieter und -distributoren oder für Sie alleine mit einer Vorankündigung von zehn (10) Tagen grundlos beenden.
6. **Regionale Einschränkungen und Standortänderung.** Dieser Service ist unter Umständen nicht an allen Standorten verfügbar. Serviceoptionen, inklusive Supportzeiten und Reaktionszeiten, hängen von der jeweiligen Region ab, und manche Optionen sind möglicherweise am Partnerstandort nicht verfügbar. Die entsprechenden Details erfahren Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter.
7. **Änderungen.** Dell Technologies behält sich das Recht vor, die Bedingungen dieser Servicebeschreibung jederzeit und ohne vorherige Ankündigung zu ändern. Wenn Sie die Services weiterhin empfangen bzw. nutzen, stellt dies Ihre verbindliche Annahme und Unterstützung dieser Änderungen dar.
8. **Haftungsbeschränkung.** DELL TECHNOLOGIES IST NICHT HAFTBAR FÜR JEDLICHE FOLGE- ODER AUSFALLSCHÄDEN, STRAFSCHADENERSATZLEISTUNGEN ODER BESONDERE, EXEMPLARISCHE, ZUFÄLLIGE ODER INDIREKTE VERLUSTE ODER SCHÄDEN, DIE SICH AUS ODER IM ZUSAMMENHANG MIT DIESEN SERVICES, DIESER SERVICEBESCHREIBUNG ODER DEREN AUSLEGUNG, VERLETZUNG, BEENDIGUNG ODER GÜLTIGKEIT ERGEBEN. DELL TECHNOLOGIES ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR DEN VERLUST VON GESCHÄFTEN, EINNAHMEN ODER GEWINNEN ODER FÜR VERLORENE ODER BESCHÄDIGTE DATEN. DIE GESAMTHAFTUNG VON DELL TECHNOLOGIES FÜR ALLE ANSPRÜCHE, DIE SICH AUS ODER IM ZUSAMMENHANG MIT DEM SERVICE ODER DIESER SERVICEBESCHREIBUNG ERGEBEN, ÜBERSCHREITET IN KEINEM FALL 500,00 \$ (US-DOLLAR). DIESE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN GELTEN FÜR ALLE SCHADENERSATZANSPRÜCHE, UNABHÄNGIG DAVON, OB SIE AUF UNERLAUBTEN HANDLUNGEN, VERTRAGSBRUCH ODER ANDEREN THEORIEN BERUHEN UND OB DELL TECHNOLOGIES VON DER MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN WUSSTE ODER HÄTTE WISSEN MÜSSEN. UNGEACHTET DER IN DIESER SERVICEBESCHREIBUNG DARGELEGTEN BESTIMMUNGEN GELTEN DIE HIER GENANNTEN RECHTSMITTEL, UND ZWAR AUCH DANN, WENN DIESE RECHTSMITTEL IHREN WESENTLICHEN ZWECK NICHT ERFÜLLEN.
9. **Salvatorische Klausel.** Wenn eine der in diesem Dokument dargelegten Bestimmungen nichtig oder unwirksam ist, stimmen Sie und Dell Technologies überein, dass diese Bestimmung entfernt wird und der restliche Teil der Vereinbarung weiterhin gültig bleibt.
10. **Verzichtserklärung.** Wenn es Dell Technologies versäumt, dafür zu sorgen, dass Sie sich strikt an die Bestimmungen dieses Dokuments halten, so stellt dies keinen Verzicht des Rechts von Dell Technologies dar, die Einhaltung der betreffenden Bestimmung oder jeglicher anderen Bestimmung dieser Vereinbarung nachträglich durchzusetzen.

© 2019 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 ausgedruckte Version der Verkaufs- und Servicebedingungen von Dell ist auf Anfrage erhältlich.