

## Servicebeschreibung

### Services für Partner Success Program Manager

---

#### I. Einleitung

Dell Technologies (die juristische Person, die Ihnen die Services bereitstellt, wie ggf. in Ihren Bestellunterlagen angegeben) erbringt die Services für Partner Success Program Manager, die in diesem Dokument beschrieben werden („Service(s)“), über die genannte Laufzeit und im Einklang mit dieser Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“). Ihr Kostenvorschlag, das Bestellformular oder ein anderes vereinbartes Serviceformular (Definition siehe unten) (ggf. „Bestellformular“) enthält die Laufzeit, den Namen des Service bzw. der Services und die verfügbaren Serviceoptionen, die Sie erworben haben. Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags erhalten Sie vom technischen Support von Dell oder von Ihrem Vertriebsmitarbeiter. Die von Ihnen für die Services bezahlten Gebühren gelten nur für den Partnerschafts-Track, den das PSPM für den Support vorgesehen hat und wie nach alleinigem Ermessen von Dell Technologies festgelegt. Zur Klarstellung: Ihre Bezahlung von Servicegebühren berechtigt Sie nicht zum PSPM-Support für alle Partnerschafts-Tracks, zu deren Teilnahme Sie von Dell Technologies berechtigt wurden.

#### II. Definitionen

1. „Partner“, „Sie“ oder „Ihr“ bezeichnet den Dell Technologies Partner, der die Services von Dell Technologies erhält.
2. „PSPM“ – Partner Success Program Manager (*ehemals Channel Engagement Manager, CEM*)

#### III. Services

Der Dell Technologies PSPM (i) dient als zentraler Ansprechpartner, der für die Bereitstellung von Frameworks, Best Practices und Empfehlungen zur Prozessverbesserung zuständig ist, um die Fähigkeit unserer Partner zu verbessern, ihre Vorgänge mithilfe von Dell Technologies zu skalieren, und (ii) übernimmt die operative Leitung und funktionsübergreifende Verantwortung, indem er die Termine, Ressourcen, Risiken, Probleme und Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Projekt überwacht (zusammenfassend die „PSPM-Kernservices“). Die Services umfassen die PSPM-Kernservices und die zusätzlichen Serviceoptionen, die von den Parteien wie beschrieben in schriftlicher Form untereinander vereinbart wurden, im Wesentlichen entsprechend der in Anhang A („Serviceformular“) enthaltenen Serviceformularvorlage. Dieser Anhang ist an dieses Dokument angefügt und wird einvernehmlich zwischen den Parteien vereinbart. Der Anhang ist per Verweis Gegenstand dieses Dokuments. Der PSPM arbeitet mit Ihnen zusammen, um die Services zu identifizieren und mit dem Ziel anzupassen, deren Effektivität für Sie zu maximieren.

#### IV. 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 Services auf Daten (von einem Partner oder Dritten) zugreifen und diese nutzen können, um diese Services bereitstellen zu können. Wenn der Partner noch nicht über diese Genehmigung verfügt, ist er dafür verantwortlich, diese Genehmigung auf eigene Kosten einzuholen, bevor er Dell Technologies Services mit der Ausführung dieser Services beauftragt.
2. **Partnerzusammenarbeit** Dem Partner ist bewusst, dass Dell Technologies Services 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, DEN PSPM ODER EINEN DRITTANBIETER (gilt nicht innerhalb EMEA).

## V. 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/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*
Asien-Pazifik/Japan	Lokale länderspezifische <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> -Website oder <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*
Großchina	Lokale länderspezifische <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> -Website oder <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/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 Technologies 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 IV.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.

## VI. Ergänzende Geschäftsbedingungen

1. **Laufzeit des Service** Gemäß den Bestimmungen der Vereinbarung und dieser Servicebeschreibung beginnt die Laufzeit zu dem Zeitpunkt, an dem Dell Technologies die Zahlung der Services von Ihnen erhält, und endet mit Kündigung im Einklang mit dieser Servicebeschreibung („Laufzeit“). Zur Klarstellung: Sie sind für alle laut dieser Servicebeschreibung fälligen Beträge verantwortlich, bis sie von Ihnen gekündigt wird.
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 PSPM-Services (einschließlich Support vor Ort, Installation, Beratung, verwaltete und professionelle Support- oder Schulungsservices) von Dell Technologies erhältlich, die je nach Partnerstandort variieren. Für optionale PSPM-Services ist möglicherweise eine separate Vereinbarung mit Dell Technologies erforderlich. Ist eine solche Vereinbarung nicht vorhanden, werden optionale PSPM-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. **Aussetzung oder Abänderung der Services**
  - a. Dell Technologies kann die Erbringung der Services ganz oder teilweise zu einem beliebigen Zeitpunkt während der Laufzeit aus einem der folgenden Gründe aussetzen oder kündigen:
    - i. Der Partner macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit Vertretern von Dell Technologies.
    - ii. Der Partner hält nicht alle in dieser Servicebeschreibung festgelegten Bedingungen ein.
    - iii. Der Partner zahlt nicht den vollen Betrag für diesen Service laut Bestellformular.
    - iv. Bei Verstößen des Partners, wie in alleinigem Ermessen von Dell Technologies festgelegt, gegen eine der Vereinbarungen im Zusammenhang mit seiner Teilnahme am Partnerprogramm von Dell Technologies, unter anderem diese Servicebeschreibung oder die Vereinbarung.
  - b. Gemäß der geltenden Richtlinie für die Produktrücknahme und Servicestornierung für den jeweiligen geografischen Standort des Partners (unabhängig davon, ob dies in der Vereinbarung oder dieser Servicebeschreibung festgelegt oder nach lokalen Gesetzen vorgeschrieben ist) kann der Partner die Services beenden, indem er Dell Technologies mindestens dreißig (30) Tage im Voraus über seine Kündigung in Kenntnis setzt. Möglicherweise fallen Stornierungsgebühren an.

WENN DELL TECHNOLOGIES DIESEN SERVICE AUF GRUNDLAGE DIESES ABSATZES KÜNDIGT ODER AUSSETZT, HAT DER PARTNER KEINEN ANSPRUCH AUF ERSTATTUNG VON AN DELL TECHNOLOGIES GELEISTETEN ZAHLUNGEN.

5. **Beendigung** Dell Technologies kann diese Servicebeschreibung nach alleinigem Ermessen beenden, sofern der Partner darüber fünfzehn (15) Tage vorab benachrichtigt wurde.
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.
8. **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.
9. **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.
10. **Gebühren** Die Services werden zu den im Bestellformular angegebenen Preisen in Rechnung gestellt. Wenn Ihnen Services über die Services hinaus erbracht werden oder wenn die Services für einen Zeitraum erbracht werden, der über die Laufzeit hinausgeht, können zusätzliche Kosten anfallen. Diese werden in alleinigem Ermessen von Dell Technologies festgelegt. Dell Technologies oder dessen lokale Tochtergesellschaft stellt die Rechnung lokal an den Partner in der jeweiligen Währung.
11. **Keine Drittbegünstigte** Mit dieser Servicebeschreibung werden keine Rechte oder Rechtsmittel an eine andere Person als die genannten Parteien übertragen, weder ausdrücklich noch stillschweigend.
12. **Unteilbarkeit des Vertrags** Die Vereinbarung, diese Servicebeschreibung und die Serviceformulare (sofern zutreffend) bilden die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien hinsichtlich des Gegenstands der Services. In Bezug auf Services, die nicht vollständig in diesem Dokument aufgeführt sind, gibt es keine schriftlichen oder mündlichen Darstellungen, Abmachungen oder Vereinbarungen. Keine der Parteien verlässt sich auf jedwede Darstellungen oder Aussagen des anderen, die nicht vollständig in der Vereinbarung, in dieser Servicebeschreibung oder in den zugehörigen Serviceformularen dargelegt sind. Vielmehr verlässt sich jede Partei auf ihr eigenes Urteil und eine sorgfältige Prüfung und lehnt ausdrücklich jegliche Berufung auf Darstellungen oder Aussagen ab, die nicht ausdrücklich in der Vereinbarung, in dieser Servicebeschreibung oder in den zugehörigen Serviceformularen dargelegt sind.
13. **Keine Gewährleistung** Diese Servicebeschreibung verleiht dem Partner keinerlei Gewährleistungen zusätzlich zu den in diesem Dokument oder gemäß Vereinbarung bereitgestellten Gewährleistungen.

© 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 Verkaufsbedingungen von Dell Technologies ist auf Anfrage erhältlich.

# Anhang A der Servicebeschreibung für PSPM-Services

## Serviceformular

---

Vollständige juristische Bezeichnung des Partners	
Anschrift des Partners	
Services	Geben Sie den Umfang der Services an.
Zahlung	Geben Sie Zahlungsbetrag, -frequenz und -struktur an.