

# Dell Servicebeschreibung

---

## Vor-Ort-Services für Clientsysteme

### Einleitung

Dell erbringt Vor-Ort-Services für Clientsysteme („Service(s)“) gemäß dieser Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“). Ihr Kostenvoranschlag, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung („Bestellformular“) enthält den Namen des oder der Services und verfügbare Serviceoptionen, die Sie erworben haben. Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags erhalten Sie vom technischen Support von Dell oder vom für Sie zuständigen Mitglied des Dell Vertriebsteams.

### Beschreibung des Service

Im Rahmen dieses Services unterstützt ein vor Ort tätiger Mitarbeiter („Resident“) den Kunden bei der Umstellung auf neue Technologielösungen und/oder der Optimierung einer vorhandenen Windows-Bereitstellung und/oder der Unterstützung des täglichen Betriebs sowie der Anleitung des Managements und bei der Nutzung der Windows-Umgebung. Der Resident erweitert das Wissen des Kunden und trägt dazu bei, das volle Potenzial seiner Endnutzerlösung(en) auszuschöpfen.

Residents sind für Kunden bestimmt, die:

- Eine Wissenslücke in Bezug auf neue Technologielösungen füllen müssen
- Das Risiko von Implementierungsproblemen verringern müssen
- Best Practices und Prozessverbesserungen kennen müssen
- Empfehlungen zu betrieblichen Abläufen und zukünftigen Technologien möchten
- Kapazitätsengpässe aufgrund von Personal- oder Qualifikationslücken haben
- Betriebliche oder fortlaufende Managementunterstützung benötigen
- Standardbetriebsverfahren und -administrationstechniken nutzen möchten

Dieser einmonatige Service besteht aus 20 zusammenhängenden Arbeitstagen mit Ausnahme von Feiertagen und Wochenenden (maximal 160 Stunden). Wie zum Zeitpunkt des Kaufs festgelegt, stellt dieser Service einen Resident zur Verfügung, der den gesamten Service entweder vor Ort beim Kunden oder aus der Ferne von einem externen Standort aus erbringt. Der Service kann in monatlichen Inkrementen von bis zu 12 aufeinander folgenden Monaten erworben werden.

### Projektumfang

Ein Resident kann während der Dauer des Einsatzes Folgendes durchführen:

- Definieren der Endnutzerstrategie basierend auf der Analyse der geschäftlichen Ziele, Zielsetzungen und Anforderungen des Kunden
  - Zusammenarbeiten mit dem Kunden am strategischen Designprozess und an der Umsetzung der Geschäftsanforderungen in technische Systemlösungen
  - Vermitteln von Fähigkeiten und Kenntnissen zu Best Practices und Methodiken der Branche, um unterschiedliche Lösungen zu verbinden

- Entwerfen und Entwickeln von Windows-Lösungen für die Endnutzerumgebung
- Überprüfen der operativen Geschäftsziele des Kunden und der technischen Anforderungen der Clientumgebung, um Endnutzerprozesse effizient zu gestalten
  - Empfehlen von Änderungen an Produkten und/oder Verfahren, die eine betriebliche Optimierung der Clientumgebung zur Folge haben
  - Durchführen von Änderungen entsprechend den Changemanagement-Richtlinien von Dell und dem Kunden
- Entwickeln von Integrationsprozessen und Implementierungsmethodiken für Client-Geräte in der Kundenumgebung
  - Identifizieren, Quantifizieren und Management von Projektrisiken und technischen Risiken
  - Technische Führung bei Endnutzer-Implementierungsprojekten
- Bereitstellen von täglichen betrieblichen Aufgaben, Administrationsaktivitäten und Anleitung für das Management und die Nutzung der Windows-Umgebung basierend auf Standardverfahren
  - Analyse des Managements der Clientumgebung und Wissenstransfer von Best Practices
  - Durchführen von täglichen Administrationsaktivitäten im Zusammenhang mit Windows und seiner Managementplattform
- Überprüfung von IT-Prozessen und Richtlinien im Rahmen einer neuen Lösung oder kontinuierlichen Verbesserung
  - Unterstützung bei der Lösungsdokumentation von Policies und Verfahren in Zusammenarbeit mit den Compliancemanagern und anderen wichtigen Stakeholdern des Kunden
  - Durchführung von Wissenstransfer für Technologiefunktionen, Management- und Administratoraktivitäten sowie Standardbetriebsverfahren
  - Bereitstellen der entsprechenden Dokumentation für den Kunden

### **Erfahrung und Fähigkeiten des Resident**

Ein Resident ist ein Design- und Administrationsexperte für bestimmte Lösungen und Technologien. Dazu gehören, ohne darauf beschränkt zu sein, Erfahrungen und/oder Fähigkeiten in einem oder mehreren der folgenden Bereiche:

### **Optimieren der Windows-Bereitstellung**

- Erfahrung
  - Bereitstellung des Betriebssystems Windows
  - Moderne Bereitstellungsmethodiken
  - Upgrade von Windows-PCs
- Fähigkeiten
  - Versiert im Einsatz von Microsoft Deployment Toolkit (MDT)
  - Kompetent in der Automatisierung der Bereitstellung des Betriebssystems Windows Pro (optimierte Bereitstellung)
  - Versiert im Umgang mit Windows/WindowsPro /Windows as a Service (WaaS)
  - Versiert im Umgang mit Connected Configuration

- Versiert im Einsatz von System Center Configuration Manager (SCCM)
- Versiert im Einsatz von Windows PowerShell
- Versiert im Einsatz von Dell Migration Tool (DMT) zur Standardisierung der Datenmigration zwischen älteren und neuen Computersystemen

### **Einheitliche Endgeräteverwaltung**

- Erfahrung
  - Implementierung oder Management der Gerätebereitstellung
  - Umstieg auf die vereinheitlichte Endgeräteverwaltung über den gesamten Produktlebenszyklus hinweg
  - Konfiguration, Bereitstellung, Management, Wartung, Optimierung und einfaches Troubleshooting von Configuration Manager und InTune-Integration
  - Konfiguration, Bereitstellung, Management, Wartung, Optimierung und grundlegendes Troubleshooting von VMware Workspace ONE und zugehörigen Lösungen
  - Integration von einheitlichem Endpunkt- und Identitätsmanagement
  - Konfiguration sowie Aktivierung, Registrierung und Authentifizierung von sicheren einheitlichen Endpunkten
  - Registrierungsmethodiken
  - Windows-Migration und Office-Bereitstellung
  - Umstellung auf Richtlinien für die einheitliche Endgeräteverwaltung
  - Profile und Scripting
- Fähigkeiten
  - Versiert im Umgang mit Windows Pro
  - Versiert im Einsatz von Windows Autopilot
  - Versiert im Einsatz von Microsoft InTune
  - Versiert im Umgang mit Microsoft Azure Active Directory
  - Versiert im Einsatz von VMware Workspace One

### **Endpoint Security**

- Erfahrung
  - Festlegen von Strategien und Richtlinien rund um den Schutz von Daten, Geräten, Identität und Anwendungen
  - Bewerten der Compliance, Einschätzen von Bedrohungen und Mindern von Risiken
  - Sicherstellen, dass die Software von Dell Endpoint Security-Experten effizient bereitgestellt wird, auf die Umgebung des Kunden zugeschnitten ist und über Richtlinieneinstellungen verfügt, die Best Practices entsprechen
  - Konfiguration und kundenspezifische Richtlinieneinstellungen
- Fähigkeiten
  - Versiert im Umgang mit Microsoft BitLocker-Laufwerkverschlüsselung
  - Kompetent in der Microsoft BitLocker-Administration und -Überwachung
  - Versiert im Umgang mit Microsoft Advanced Threat Protection

- Versiert in Einsatz der Dell Datenverschlüsselung
- Versiert im Umgang mit Absolute
- Versiert im Umgang mit Carbonite
- Versiert im Umgang mit Carbon Black

### **Imaging und Anwendungen**

- Erfahrung
  - Entwurf und Entwicklung von Windows Pro-Images, einschließlich Treibern, Patches und Kundenanwendungen
  - Planung, Test und Management von Kunden-Images
  - BIOS-Konfiguration und Treibermanagement
  - Kompatibilitätstests, Korrekturen, Paketierung und Virtualisierung von Anwendungen
  - Geräte- und Anwendungseignung
  - Einmaliges Anmelden für Anwendungen
- Fähigkeiten
  - Versiert im Umgang mit Dell ImageAssist
  - Versiert im Einsatz von Microsoft Deployment Toolkit (MDT)
  - Versiert im Umgang mit Flexera
  - Versiert im Einsatz von Wise Package Studio
  - Versiert im Umgang mit Microsoft Application Virtualization (App-V)
  - Versiert im Umgang mit VMware ThinApp
  - Versiert im Umgang mit VMware Horizon

### **Client-Gerätebetrieb**

- Erfahrung
  - Management von täglichen Client- und Endnutzer-Administrationsaktivitäten
  - Management von Windows-Geräten, -Anwendungen und -Daten
  - Verbesserung der Betriebseffizienz
  - Scripting und Aufgabensequenzierungstechniken
  - Leiten/Ausführen der Erfassung von Anforderungen und Nutzerakzeptanztest-Services
  - Erstellung und Ausführung von bewährten Methodiken für Richtlinien und Profile
  - Administration und Wartung der Clientumgebung (vom Management von Nutzer- und Unternehmensdaten bis hin zu Patching und Updates)
- Fähigkeiten
  - Versiert im Einsatz von Dell Command Suite
  - Versiert im Einsatz von Dell Migration Tool (DMT)
  - Versiert im Einsatz des User State Migration Tool (USMT)
  - Versiert im Einsatz von System Center Configuration Manager (SCCM)
  - Versiert im Einsatz von Windows PowerShell

## **Persönliche Fähigkeiten und Qualifikationen**

- Management der Kundenbeziehung
- Erfahrung in der Priorisierung und Bereitstellung von Anleitungen für die Ausführung eines umfassenden Angebots an Serviceaufgaben
- Starke technische (Hardware und Software), kommunikative und zwischenmenschliche Fähigkeiten für die Interaktion mit Management, Kontakten in Geschäftseinheiten, technischen Ressourcen, OEMs und Anbietern

## **Serviceeinsatz**

Der Serviceeinsatz spiegelt die Präferenzen des Kunden und/oder des Channel-Partners wider. Sofern angemessen, stellt Dell oder ein Channel-Partner von Dell dem Kunden im Zusammenhang mit den Services folgende Leistungen bereit:

- Presales-Scoping
  - Dell und/oder ein Channel-Partner erörtert die Anforderungen des Kunden und bringt sie mit den oben genannten Erfahrung(en) und Fähigkeiten in Einklang.
  - Diese Anforderungen werden offiziell in einem Fragebogen dokumentiert, der für die Dauer des Service als verbindlicher Plan dient.
- Kick-off-Meeting
  - Nach der Bestellung initiiert ein Dell Projektmanager eine Besprechung mit dem Kunden und/oder dem Channel-Partner, um den Service zu starten.
  - Während des Kick-Off-Meetings werden die Zeitskala zum Suchen und Einarbeiten des Resident und die Kontaktpreferenzen des Kunden für die Dauer des Vor-Ort-Service und andere projektspezifische Details festgelegt.
  - Dell bestimmt in alleinigem Ermessen den/die geeigneten Resident(s) zur Erbringung des Service.
- Beginn des Vor-Ort-Service
  - Sobald der Vor-Ort-Service gestartet wurde, stellt der Dell Projektmanager wöchentliche Statusberichte zur Verfügung und fungiert als zentraler Ansprechpartner für Fragen im Zusammenhang mit dem gesamten Serviceeinsatz
  - Bei Einsätzen, die länger als einen Monat dauern, führt der Dell Projektmanager monatliche Check-in-Meetings mit dem Kunden und/oder Channel-Partner durch.
  - Wenn der zugewiesene Resident wegen Krankheit, Bürgerpflichten, Militärdienst, Schulungen oder unvorhergesehener persönlicher Freistellung nicht verfügbar ist, legt Dell einen anderen Resident fest. Der Kunde wird darüber in Kenntnis gesetzt, bevor der Wechsel der Resident-Fachkraft vollzogen wird.
- Abschluss des Service
  - Nach Abschluss des Vor-Ort-Service erhält der Dell Projektmanager eine Bestätigung vom Kunden und schließt das Projekt ab.

## Voraussetzungen

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

- Alle vom Kunden mitgeteilten Informationen zu technischen Anforderungen und zur Architektur sind im Wesentlichen korrekt.
- Der/Die Resident(s) unterliegen weiterhin der alleinigen Weisung und Verantwortung von Dell und die Services werden unter der Aufsicht von Dell erbracht. Deshalb werden Residents unter keinen Umständen oder Ereignissen als Mitarbeiter des Kunden betrachtet oder diesen gleichgestellt.
- Ein Resident mit den erforderlichen Erfahrungen und Fähigkeiten kann innerhalb der Zeitskala des Kunden gefunden werden. Andernfalls kann der Service storniert werden.

## Ausschlüsse

Um Zweifel zu vermeiden, bestätigen und vereinbaren die Parteien, dass Dell nicht verantwortlich ist für derzeit in der Betriebsumgebung des Kunden eingesetzte Mitarbeiter des Kunden oder von Dritten, die Hardware, Software, Geräte oder andere Bestände des Kunden und/oder von Drittanbietern und dass die folgenden Aktivitäten nicht im Umfang dieser Servicebeschreibung enthalten sind:

- Alle Dell Schulungen, Services, Arbeitsschritte oder Aktivitäten, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind
- Service von Nicht-Client-Produkten und Nicht-Windows-Umgebungen
- Reisen zu einem Kundenstandort, der 100 Meilen außerhalb eines großen Ballungsraums liegt
- Entwicklung von geistigem Eigentum, das exklusiv und speziell für den Kunden erstellt wird
- Bestimmte Lieferungen oder Ergebnisse. Der Service wird in einem festgelegten Zeitraum von einem oder mehreren Experten mit bestimmten Fähigkeiten erbracht. Dell verwendet die Prioritätenliste des Kunden, um das Arbeitsergebnis zu maximieren und die vereinbarten Planziele zu erreichen. Alle Aktivitäten oder Services, für die Arbeiten von Dell außerhalb dieses festgelegten Zeitraums erforderlich sind, gehören nicht zum Leistungsumfang des Service.
- Diese Experten bleiben für alle Zwecke Mitarbeiter von Dell oder des vertraglich vereinbarten Bereitstellungspartners von Dell und unterliegen weiterhin der administrativen und hierarchischen Kontrolle ihres Arbeitgebers. Während der Erbringung der Services dürfen die Experten unter keinen Umständen juristisch oder faktisch als Teil der Belegschaft oder des Zeitpersonals des Kunden angesehen werden.
- Bereitstellung spezifischer Leistungen innerhalb eines festgelegten Zeitrahmens. Dell bietet Services mit festem Preis und festgelegten Leistungen an, die nicht im Umfang dieses Service enthalten sind.
- Ersatz für Managed Services von Dell, Managed Deployment Services, QuickStart, Support Services, Beratungsdienste, Anwendungsentwicklung und ProDeploy Services.
- Jede Integration der Resident(s) in den Betrieb des Kunden.

Auf Anfrage des Kunden unterbreitet Dell oder der Channel-Partner dem Kunden einen Vorschlag für solche gesonderten Services. Diese Servicebeschreibung berechtigt den Kunden zu keinerlei Gewährleistungen, die nicht explizit durch die Bedingungen des Rahmenvertrags oder, falls zutreffend, der unten definierten Vereinbarung geregelt sind.

## Angebotsbezogene Pflichten des Kunden

Für die Erbringung der Services, die in diesem Dokument dargelegt werden, ist es maßgeblich, dass der Kunde Dell Folgendes rechtzeitig bereitstellt: Büroräume, Einrichtungen, Geräte, Unterstützung, Zusammenarbeit, vollständige und präzise Informationen und Daten der Verantwortlichen, Vertreter und Mitarbeiter des Kunden, geeignet konfigurierte Computerprodukte und Netzwerkzugang, unabhängig davon, ob der Resident vor Ort oder remote tätig ist. In der Verantwortung des Kunden liegt darüber hinaus Folgendes:

- Bereitstellen mindestens eines technischen Ansprechpartners, der für die Systemadministration verantwortlich ist und über die erforderlichen Berechtigungen für den Zugriff auf das System und auf Informationen verfügt.
- Bereitstellen von Eingaben in den Fragebogen und Einhalten der festgelegten Anforderungen.
- Sicherstellen, dass alle Anforderungen an Umgebung, Technik und Betrieb vor Beginn der Serviceerbringung erfüllt sind.
- Evaluierung der Auswirkungen von Zeitplanung und Ausfallzeiten auf die Umgebung und Bereitstellung der angemessenen Verfügbarkeit für den Resident, wenn dies zur Erbringung des Service erforderlich ist.
- Bereitstellen des Zugangs zu Fachexperten, Systemen und Netzwerken (einschließlich, ohne Beschränkung, Remotesysteme/Netzwerkzugang) des Kunden für Dell Mitarbeiter, soweit für die Erbringung der Services während der normalen Geschäftszeiten von Dell (oder anderen vereinbarten Zeiten) erforderlich.
- Bereitstellen von Support durch Teams des technischen Supports für alle Anbieter und Drittanbieter, wenn erforderlich.
- Alle Verbindungs-, Performance- und Konfigurationsprobleme im Kundennetzwerk für die Dauer des Service
- Bereitstellen von Eingaben für den Projektabschluss am Ende der Servicelaufzeit
- Der Kunde verpflichtet sich, alle Reisekosten zu tragen, die anfallen, wenn der Standort des Kunden 100 Meilen außerhalb eines großen Ballungsraums liegt.
- Aktive Teilnahme am Auswahlprozess eines Resident-Kandidaten (sofern relevant), einschließlich, ohne darauf beschränkt zu sein, Überprüfung von Lebensläufen, Planung und Teilnahme am Interviewprozess und endgültige Auswahl des Kandidaten
- Weiterleiten aller auf den Resident bezogenen Probleme oder Bedenken an den festgelegten Dell Projektmanager

## Allgemeine Pflichten des Kunden

**Fremdvergleichsgrundsatz.** Der Kunde darf die Residents nicht auf ähnliche Weise wie die eigenen Mitarbeiter in seine betrieblichen Abläufe integrieren. Der Kunde darf den Residents nicht wie den eigenen Mitarbeitern Zugang zu sozialen Einrichtungen (z. B. Fitnesscenter usw.) des Kundenunternehmens gewähren. Ferner darf der Kunde mit dem/den Resident(s) nicht so interagieren, wie er es mit seinen eigenen Mitarbeitern tun würde. Alle organisatorischen Dinge (z. B. Urlaub, Krankschreibung, Arbeitsqualität usw.) dürfen nur über einen Dell Projektmanager und niemals über den/die Resident(s) angesprochen werden.

**Befugnis zum Gewähren von Zugang.** Der Kunde erklärt und versichert, dass er sowohl für sich als auch für Dell für den Zweck der Bereitstellung dieses Service die Berechtigung für Zugang zu und Verwendung (ob remote oder persönlich) der in Kundenbesitz befindlichen oder lizenzierten Software, Hardware und Systeme, 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.

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

**Zusammenarbeit mit dem Kunden.** Dem/Der KundIn ist bewusst, dass Dell ohne eine direkte und angemessene Kooperation der KundInnen 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/die KundIn eine unverzügliche und angemessene Zusammenarbeit, damit Dell den Service ordnungsgemäß ausführen kann. Wenn der/die KundIn nicht auf angemessene Art und Weise im Sinne des zuvor Gesagten kooperiert, lehnt Dell jedwede Verantwortung für Versäumnisse bei der Durchführung des Service ab und der/die KundIn verliert jedweden Erstattungsanspruch.

**Pflichten vor Ort.** Wenn Services vor Ort (am Kundenstandort) erbracht werden müssen, ermöglicht der Kunde (kostenfrei für Dell) freien, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen und der Umgebung des Kunden, einschließlich eines ausreichend großen Arbeitsbereichs, einer sicheren Stromversorgung, Sicherheitsausrüstung (falls zutreffend) 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.

**Datenbackup.** Der Kunde 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. Dell ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich.

Die folgenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Deutschland, Österreich, Frankreich und die Schweiz. Die entsprechenden geltenden Haftungsbeschränkungen sind im Vertrag dargelegt. Zusätzlich zu den im Vertrag dargelegten Haftungsbeschränkungen beschränkt sich die Haftung bei Datenverlust auf die Kosten für die Neuinstallation des Backups in diesen Ländern.

Sofern nicht anderweitig durch lokale Gesetze geregelt, ÜBERNIMMT DELL 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 ODER EINEN DRITTANBIETER.

**Gewährleistung von Drittanbietern.** Bei der Ausführung dieser Services muss Dell möglicherweise auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell hergestellt wurde. Die Services einiger Hersteller können erlöschen, wenn Dell oder eine andere Person als der Hersteller an der Hardware oder Software arbeitet. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Ausführung von Services durch Dell keine Auswirkungen auf die Gültigkeit solcher Services hat bzw. dass, sollten Auswirkungen doch entstehen, diese vom Kunden akzeptiert werden. Dell übernimmt keine Verantwortung für Services von Drittanbietern oder für die Auswirkungen, die die Services auf diese Services haben können.

**Servicezeiten.** In Abhängigkeit von den geltenden lokalen Gesetzen in Bezug auf die wöchentlichen Arbeitsstunden wird dieser Service, wenn nachfolgend nicht anders angegeben, während der normalen Geschäftszeiten von Dell von Montag bis Freitag zwischen 8:00 und 18:00 Uhr (Ortszeit des Kunden) erbracht:

Land	Übliche Dell Geschäftszeiten
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Jungferninseln, übrige englischsprachige Karibik	Montag bis Freitag von 7:00 bis 16:00 Uhr
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Dänemark, El Salvador, Finnland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaika, Norwegen, Panama, Puerto Rico, Dominikanische Republik, Surinam, Schweden, Turks- und Caicosinseln	Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:00 Uhr
Australien, Bermudas, China, Haiti, Japan, Niederländische Antillen, Neuseeland, Singapur, Thailand	Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr
Argentinien, Brasilien, Frankreich, Indien, Indonesien, Italien, Korea, Malaysia, Paraguay, Taiwan, Uruguay	Montag bis Freitag von 9:00 bis 18:00 Uhr
Bolivien, Chile	Montag bis Freitag von 9:00 bis 19:00 Uhr
Naher Osten	Sonntag bis Donnerstag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr
Hongkong	Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:30 Uhr

Wenn nicht anders im Voraus schriftlich vereinbart, werden außerhalb der normalen Geschäftszeiten und an lokalen Feiertagen keine Serviceleistungen erbracht.

## Dell Services – Geschäftsbedingungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen („Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“) und der Dell Niederlassung dar, die auf Ihrem Bestellformular für diesen Service angegeben ist. Dieser Service unterliegt der separat unterzeichneten Vereinbarung mit Dell, die den Verkauf des Service ausdrücklich gestattet. Gibt es keine entsprechende Vereinbarung, unterliegt dieser Service je nach Kundenstandort 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 von Dell Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Dell Services direkt von Dell erwerben	Kunden, die Dell Services über einen autorisierten Dell Reseller erwerben
USA	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Kanada	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Englisch) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Kanadisches Französisch)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Englisch) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Kanadisches Französisch)
Lateinamerika und Karibik	Lokale länderspezifische Website <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> oder <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	Lokale länderspezifische Website <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> oder <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*
Asien-Pazifik/ Japan	Lokale länderspezifische Website <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> oder <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	Die Servicebeschreibung und andere Dell Servicedokumente, 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 Dell Servicedokumenten 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 KäuferInnen und VerkäuferInnen relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und den zuständigen VerkäuferInnen vereinbart werden.
Europa, Naher Osten und Afrika	Lokale landesspezifische <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> -Website oder <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*  Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs:  Frankreich: <a href="https://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a>  Deutschland: <a href="https://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a>  Großbritannien: <a href="https://www.dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a>	Die Servicebeschreibung und andere Dell Servicedokumente, 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 Dell Servicedokumenten 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 KäuferInnen und VerkäuferInnen relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und den zuständigen VerkäuferInnen vereinbart werden.

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

KundInnen 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, die unter [Dell.com/serviceDescriptions/global](https://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 „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 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 Geschäftsbedingungen

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 schriftlich vereinbart, werden die in dieser Servicebeschreibung beschriebenen Services dem/der KundIn nur zur internen Nutzung bereitgestellt. Es ist dem/der KundIn 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 oder weniger Tagen vor dem ursprünglich vereinbarten Termin verschiebt, 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 Begrenzung des Serviceumfangs.** Dell behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell der wirtschaftlich begründeten Meinung ist, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell oder den von Dell beauftragten Serviceanbieter entsteht oder die Erbringung einer geforderten 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/der KundIn gemäß dieser Servicebeschreibung.
- D. **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 vorliegenden Servicebeschreibung erbracht.
- E. **Abtretung und Unterverträge.** Dell kann diesen Service im Rahmen eines Untervertrags von Dritten ausführen lassen und/oder diese Servicebeschreibung auf qualifizierte externe Serviceanbieter übertragen, die den Service im Auftrag von Dell ausführen.
- F. **Kündigung.** Dell ist berechtigt, diesen Service jederzeit während der Servicelaufzeit aus folgenden Gründen zu beenden:
- 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 Geschäftsbedingungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

Im Falle einer Kündigung des Service 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 Versands der Kündigung durch Dell an den/die KundIn 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.

- G. **Regionale 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.
- H. **Serviceablauf.** Dem Kunden stehen ab dem Rechnungsdatum von Dell sechs (6) Monate zur Nutzung der in diesem Dokument beschriebenen Services zur Verfügung („**Servicezeitraum**“). Die Services laufen am letzten Tag des Servicezeitraums automatisch ab, sofern nicht anderweitig mit Dell vereinbart und unter der Voraussetzung, dass Dell und der Kunde die geltenden Gesetze einhalten. Im Fall eines Konflikts zwischen dieser Bestimmung und dem Rahmenvertrag des Kunden, der den Erwerb dieser Services gestattet, hat der Rahmenvertrag Vorrang vor dieser Servicebeschreibung. Das Abschließen des Umfangs der in dieser Servicebeschreibung beschriebenen Services und die Bereitstellung der Leistungen an den Kunden, sofern zutreffend, stellt eine vollständige Leistung der Services dar, ungeachtet der Zeit, die in einem Angebot oder einer Rechnung, die der Kunde mit einer Beschreibung der Services erhält, aufgeführt wird. Der Kunde hat in keinem Fall Anspruch auf eine Gutschrift oder eine Rückerstattung eines nicht genutzten Teils der Services, sofern nicht anders zwischen Dell und dem Kunden vereinbart und vorausgesetzt, dass Dell und der Kunde die geltenden Gesetze einhalten. Im Fall eines Konflikts zwischen dieser Bestimmung und dem Rahmenvertrag des Kunden, der den Erwerb dieser Services gestattet, hat der Rahmenvertrag Vorrang vor dieser Servicebeschreibung.

© 2020 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 Verkaufs- und Servicebedingungen von Dell ist auf Anfrage erhältlich.