



# Servicebeschreibung

---

## Dell APEX PC as a Service (PCaaS)

### Einführung

Dell stellt Dell APEX PC as-a-Service („PCaaS“ oder „Service(s)“) gemäß dieser Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“) bereit. Mit PCaaS wird eine Kombination aus Hardware, Software und Services in einer Finanzierungslösung zusammengefasst, die zu einem einzigen Preis pro Arbeitsplatz und Monat bereitgestellt wird. PCaaS verfügt über eine flexible Struktur, die Kunden (wie weiter unten definiert) eine individuelle Zusammenstellung der Hardware, Software und Servicelevel für ihre Umgebung ermöglicht. Neben der Flexibilität bei der Auswahl von Hardware, Software und Services stehen über eine separate Vereinbarung mit Dell Financial Services (DFS) (die „DFS-Vereinbarung“) flexible Finanzierungslösungen für PCaaS zur Verfügung. Die in der DFS-Vereinbarung dargelegten flexiblen Finanzierungsoptionen<sup>1</sup> sind auf Anfrage einsehbar.

Der Kostenvoranschlag, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung („Bestellformular“) enthält den Namen des Service bzw. der Services sowie vom Kunden erworbene verfügbare Serviceoptionen. Diese Servicebeschreibung enthält alle entsprechenden Verpflichtungen und Verantwortlichkeiten von Dell und dem Kunden im Zusammenhang mit dem Service, einschließlich aller anderen anwendbaren Services. Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags erhalten Sie vom technischen Support von Dell oder von dem für Sie zuständigen Mitglied des Dell Vertriebsteams.

### Serviceumfang

PCaaS umfasst eine Sammlung von Hardware, Software und Services für Bereitstellung, Support, Management und die Wiederverwertung gebrauchter Geräte. Diese Services werden in den jeweils zugehörigen Servicebeschreibungen definiert, die unter [www.dell.com/servicecontracts/global](http://www.dell.com/servicecontracts/global) veröffentlicht werden. Der Kunde hat die Möglichkeit, das Level dieser Services auszuwählen, das am besten zu den PC-Lebenszyklusanforderungen des Kunden passt. Einige der ausgewählten Serviceoptionen erfordern möglicherweise die Erstellung einer Leistungsbeschreibung, die zusätzliche Details im Zusammenhang mit der Erbringung eines spezifischen Service enthält.

<sup>1</sup> Some deployment options, including versions of ProDeploy are not applicable for Dell Latitude Chrome Enterprise devices.

## Finanzierungsmöglichkeiten

Die Finanzierungsmöglichkeiten für PCaaS umfassen drei optionale Merkmale, die die Flexibilität für den Kunden erhöhen und das Angebot von anderen typischen Leasingvereinbarungen für Hardware unter Einhaltung fairer Marktbedingungen unterscheiden.

**Flex-Up:** Dieses Merkmal gibt Kunden die Möglichkeit, innerhalb der Laufzeit der ursprünglichen DFS-Vereinbarung jederzeit Einheiten (PCs) hinzuzufügen. Flex-Up erfordert eine neue Bestellung (PO) und einen neuen Zeitplan und kann nicht für denselben Zeitraum wie die ursprüngliche DFS-Vereinbarung gelten. Wenn der Kunde beispielsweise in der Mitte einer DFS-Vereinbarung mit einer Laufzeit von 36 Monaten 500 neue PCs hinzufügt, würde für die 500 neuen PCs eine neue eigenständige Verpflichtung von weiteren 36 Monaten gelten.

**Flex-Down:** Dieses Merkmal gibt Kunden die Möglichkeit, die Gesamtanzahl der vom Vertrag abgedeckten Einheiten (PCs) ohne Strafzahlungen oder Gebühren um eine festgelegte Anzahl zu reduzieren und den Preis pro Einheit und Monat über die gesamte Laufzeit der DFS-Vereinbarung konstant zu halten. Diese Option kann nur nach der Hälfte der Laufzeit der entsprechenden DFS-Vereinbarung (z. B. nach dem 18. Monat bei einer Laufzeit von 36 Monaten) ausgeübt werden. Der Prozentsatz, um den der Kunde den Vertragsumfang reduzieren („Flex-Down“) kann, ist bei Unterzeichnung der DFS-Vereinbarung festzulegen und wird in der DFS-Vereinbarung des Kunden angegeben. DFS setzt zudem eine Mindestlaufzeit voraus, die vom Kunden zu erfüllen ist, bevor er von seiner Flex-Down-Option zur Reduzierung der Geräteanzahl Gebrauch machen kann. Diese Mindestlaufzeit wird in der DFS-Vereinbarung festgelegt. Flex-Down ist nicht in allen Ländern verfügbar. Dell APEX PCaaS ist in über 50 Ländern in Nordamerika sowie den Regionen EMEA und APJ erhältlich. Die gesamte Finanzierungsflexibilität ist möglicherweise nicht in allen Ländern verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie von den für Sie zuständigen Dell Financial Services-MitarbeiterInnen.

**Upgrade nach der Hälfte der Laufzeit:** Dieses Merkmal ist eine Kombination aus Flex-Up und Flex-Down. Upgrades nach der Hälfte der Laufzeit müssen zu Beginn der DFS-Vereinbarung festgelegt werden und folgen den oben dargelegten Regeln (wenn der Kunde sich z. B. für ein Flex-Up entscheidet, gelten die oben aufgeführten Flex-Up-Regeln weiterhin). Ungeachtet des Vorstehenden und wie bereits erwähnt ist Flex-Down nicht in allen Ländern verfügbar. Dell APEX PCaaS ist in über 50 Ländern in Nordamerika sowie den Regionen EMEA und APJ erhältlich. Die gesamte Finanzierungsflexibilität ist möglicherweise nicht in allen Ländern verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie von den für Sie zuständigen Dell Financial Services-MitarbeiterInnen.

## PCaaS Services Delivery Manager (für Kunden mit mindestens 300 PCaaS-Einheiten)

Jedem Kunden, der die (unten aufgeführten) Mindestanforderungen erfüllt, wird ein PCaaS Services Delivery Manager (SDM) zugewiesen. Der SDM ist die Anlaufstelle für den Kunden oder den vom Kunden ernannten Partner (wie später in diesem Dokument definiert) für alle Belange im Zusammenhang mit dem Service. Der SDM überwacht eine Sammlung von PC-Lebenszyklusprojekten basierend auf zugehörigen Servicebeschreibungen und/oder Leistungsbeschreibungen, um die allgemeine Dell PC-Lebenszykluserfahrung des Kunden zu verbessern.

### Mindestanforderungen:

- 1) 300 PCs, die innerhalb von 90 Tagen nach Erwerb des Service geleast wurden
- 2) Mindestservicelaufzeit von 12 Monaten

Wenn der Kunde einen der oben aufgeführten Mindestschwellenwerte nicht erfüllt, kann der SDM nach alleinigem Ermessen von Dell entfernt werden. Ungeachtet des Vorstehenden kann Dell nach eigenem Ermessen auf die Durchsetzung der Mindesteinheiten verzichten, damit der Kunde die Mindestanforderungen für Einheiten über 90 Tage hinaus wiederherstellen kann. Eine solche Verzichtserklärung hindert Dell jedoch nicht daran, diese Mindestanforderungen für Einheiten zu einem späteren Zeitpunkt durchzusetzen.

Der SDM-Service ist montags bis freitags, außer an Feiertagen, während der normalen Geschäftszeiten (wie später in diesem Dokument definiert) verfügbar. Die „Geschäftszeiten“ hängen vom Standort des SDM ab und können je nach Region und Land variieren. Support außerhalb der Geschäftszeiten kann nach Ermessen von Dell von anderen Ressourcen ausgeführt werden. Der Standort des SDM wird während des Onboardings auf Grundlage der bevorzugten Serviceregion des Kunden sowie der Personalverfügbarkeit zugewiesen.

## **Bereiche, in denen der PCaaS-SDM Unterstützung bereitstellt**

In diesem Abschnitt sind bestimmte Phasen, Meilensteine und Aktivitäten beschrieben, die der SDM überwacht, unterstützt und/oder koordiniert, wie in dieser Servicebeschreibung, anderen anwendbaren Servicebeschreibungen und/oder ausgeführten Leistungsbeschreibungen dargelegt.

### **Onboarding-/Kick-off-Phase**

- Organisation und Leitung des Kick-off-Meetings:
  - Überprüfung und Bestätigung der Kundenanforderungen und Servicebeschreibung(en)/ Leistungsbeschreibung(en)
  - Identifizierung/Vorstellung von PCaaS-Kontaktpersonen und -StakeholderInnen
  - Überprüfung des PCaaS-Lebenszyklusprozesses
- Festlegung der Programm-Governance und Verhaltensregeln
- Überwachung und Bestätigung des Onboardings von Dell Online- und Selfservicetools (z. B. TechDirect, MyDFS, SupportAssist usw.)

### **Übergangsphase**

Die Ziele der Übergangsphase sind die Konzeption, Entwicklung und Implementierung einer wiederholbaren Lösung für die PCaaS-Konfiguration und -Bereitstellung sowie die Wiederverwertung gebrauchter Geräte, die auf dieser Servicebeschreibung, anderen anwendbaren Servicebeschreibungen und/oder ausgeführten Leistungsbeschreibungen basiert. Zu den wichtigsten Meilensteinen und Aktivitäten zählen:

- Überwachung von PC-Lebenszyklusprojekten, einschließlich:
  - Imaging-, Konfigurations- und werkseitige Services
  - Services für die Bereitstellungsplanung und -ausführung
- Bereitstellung von Bestellungstransparenz und Statusreporting
- Bereitstellung einer Zusammenfassung (z. B. Status, übergeordnete Meilensteine, Risiken, Probleme, Aktionen usw.)
- Unterstützung bei der Planung von Flex-Up- und Flex-Down-Upgrades sowie Upgrades nach der Hälfte der Laufzeit (nach Bedarf)
- Unterstützung bei der Wiederverwertung gebrauchter Geräte und der Aktualisierungsplanung am Ende der Laufzeit

### **Steady-State-Phase**

Nach der Übergangsphase wechselt das Programm in die Steady-State-Phase. Während der Steady-State-Phase koordiniert und unterstützt der SDM PCaaS-Status- und Governance-Meetings auf monatlicher oder vierteljährlicher Basis (oder auf einer von den Parteien gemeinsam vereinbarten Basis). Zu den wichtigsten Meilensteinen und Aktivitäten zählen:

- Bereitstellung einer PCaaS-Zusammenfassung (z. B. Status, übergeordnete Meilensteine, Risiken, Probleme, Aktionen usw.)
- Bericht über den Status und die Entsorgung von PCaaS-Ressourcen (Menge, Standort, Ende der Laufzeit usw.)

- Bereitstellung einer PCaaS-Hardwareprognose durch den Kunden
- Wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen für ein Reporting zu Incidents, Versand und Service<sup>3</sup>

### Phase am Ende der Laufzeit

Während der Phase am Ende der Laufzeit koordiniert und unterstützt der SDM Aktivitäten für die Wiederverwertung gebrauchter Geräte und Aktualisierungen basierend auf Asset Recovery Services und dem Plan zum Ende der Laufzeit. Zu den wichtigsten Meilensteinen und Aktivitäten zählen:

- Bereitstellung einer Bestandsliste für den Kunden oder Partner für eine entsprechende Planung am Ende der Laufzeit
- Unterstützung bei der Planung der Datenlöschung und der Wiederverwertung gebrauchter Geräte für den Kunden, falls zutreffend
- Koordination der Datenlöschung und der Wiederverwertung mit dem für die Wiederverwertung gebrauchter Geräte zuständigen Team und Bereitstellung des Bereinigungszertifikats

### Pflichten des Kunden

- Zuweisung einer Person, die als zentrale Anlaufstelle für PCaaS fungiert und für die Zusammenarbeit mit dem SDM verantwortlich ist, um PCaaS-Aktivitäten zu unterstützen
- Möglichst frühzeitige Benachrichtigung von Dell, wenn es zu Änderungen an der Mindestanzahl der geplanten Einheiten, Verzögerungen und Änderungen an den Services kommt
- Bereitstellung einer PCaaS-Hardwarebestandsprognose in einem vereinbarten Rhythmus
- Bereitstellung von Benachrichtigungen und Statusaktualisierungen zu Services, die vom Kunden oder einem Drittanbieter für PCaaS-Bestände durchgeführt werden
- Bestandsnachverfolgung und -reporting von PCaaS-Beständen, die nicht über DFS oder einen mit DFS verbundenen Partner geleast wurden
- Bestandsnachverfolgung und -reporting von PCaaS-Beständen, die von einem Drittanbieter erworben wurden
- Einholung oder Bereitstellung von Genehmigungen und Freigaben wichtiger Meilensteine innerhalb eines vereinbarten Zeitrahmens
- Zeitnahe Bereitstellung der erforderlichen Dokumentation, des Zugangs zu Subject Matter Experts und anderen Ressourcen, wie von Dell in angemessenem Umfang angefordert und angebracht, um PCaaS-Services zu unterstützen

### Serviceausnahmen

- Die Bereitstellung der Services umfasst nicht die Entwicklung geistigen Eigentums, das exklusiv und speziell für den Kunden erstellt wird.
- PCaaS ist je nach geografischem Standort und Region möglicherweise nicht verfügbar oder variiert. Der Kunde sollte sich bezüglich standort- und regionsspezifischer Verfügbarkeit, Einschränkungen und Variationen an den Dell Vertrieb oder den SDM wenden.
- Für multinationale Kunden kann ein regionaler SDM zur Unterstützung von SDM-Aktivitäten in der Region zugewiesen werden.

<sup>3</sup> Wenn die Supportservices ProSupport Plus beinhalten, finden Sie weitere Informationen in der ProSupport Plus-Servicebeschreibung.

- **Zusätzliche SDM-Abhängigkeiten:**
  - Gilt nur für von Dell bereitgestellte Services und umfasst keine Services, die von einem Drittanbieter erworben und bereitgestellt werden.
  - Gilt nur für finanzierte Bestände, die über DFS oder mit DFS verbundene Partner geleast wurden (wenden Sie sich an die für Sie zuständigen DFS-MitarbeiterInnen).
  - Kann je nach den landesspezifischen Abläufen von Dell und der Verfügbarkeit verschiedener Services variieren.
- **Nicht vom SDM bereitgestellte Services:**
  - Angebot oder Verkauf von Produkten und Services
  - Direkte Kommunikation/Zusammenarbeit mit EndnutzerInnen
  - Technischer Support, Troubleshooting oder Diagnoseaktivitäten (siehe Supportlevel-Servicevertrag)
  - Services für Nicht-PCaaS-Bestände
  - Alle weiteren Services, die nicht explizit in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind

## Dell Services – Geschäftsbedingungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen, dem Kunden oder dem vom Kunden bestimmten Partner („Sie“, „Kunde“ oder „der vom Kunden bestimmte Partner“), und der auf Ihrer Rechnung über den Erwerb dieses Service angegebenen Dell Niederlassung dar. Dieser Service unterliegt dem separat unterzeichneten Rahmenvertrag des Kunden oder des vom Kunden bestimmten Partners mit Dell Financial Services, 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 können. Die Vertragspartner bestätigen, diese Onlinebedingungen gelesen zu haben und sie anzuerkennen.

| Kundenstandort            | Für Ihren Dell Kauf geltende Geschäftsbedingungen   |  |
|---------------------------|---|--|
|                           | Kunden, die Produkte direkt von Dell erwerben   | Kunden, die Produkte über einen autorisierten Del Reseller erwerben  |
| USA                       | <a href="http://www.dell.com/CTS">http://www.dell.com/CTS</a>   | <a href="http://www.dell.com/CTS">http://www.dell.com/CTS</a>  |
| Kanada                    | <a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Englisch)<br><a href="http://www.dell.ca/conditions">http://www.dell.ca/conditions</a> (Kanadisches Französisch)                                | <a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Englisch)<br><a href="http://www.dell.ca/conditions">http://www.dell.ca/conditions</a> (Kanadisches Französisch)   |
| Lateinamerika und Karibik | Lokale landesspezifische Website <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> oder <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">http://www.dell.com/servicesdescriptions/global</a> | Lokale landesspezifische Website <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> oder <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">http://www.dell.com/servicesdescriptions/global</a>  |
| Asien-Pazifik/Japan       | Lokale landesspezifische Website <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> oder <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">http://www.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 |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   | <p>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 einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.</p>  |
| <p>Europa, Naher Osten und Afrika (EMEA)</p> | <p>Lokale landesspezifische Website <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> oder <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">http://www.dell.com/servicedescriptions/global</a></p> <p>Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs:</p> <p>Frankreich: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Deutschland: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Vereinigtes Königreich: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">http://www.dell.co.uk/terms</a></p> | <p>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 einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.</p> |

\* Kunden können einfach über <http://www.dell.com> auf ihre lokale <http://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 Website „Choose a Location“ unter <http://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 der Services über die ursprüngliche Laufzeit hinaus der zum jeweils aktuellen Zeitpunkt geltenden Servicebeschreibung unterliegt; diese ist unter [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global) einsehbar. Sollten Bedingungen dieser Servicebeschreibung den Bedingungen der Vereinbarung widersprechen, haben die Bedingungen dieser Servicebeschreibung Vorrang, allerdings nur im Ausmaß eines derartigen Widerspruchs; sie ersetzen keine anderen Bedingungen der Vereinbarung, denen mit dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich widersprochen wird.

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-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 anerkennen, bestätigen Sie, dass Sie über die entsprechende Befugnis zur Unterzeichnung dieser Servicebeschreibung verfügen; in diesem Fall bezieht sich „Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“ auf jene juristische Person. In einigen Ländern ist neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. das Unterzeichnen eines Bestellformulars erforderlich.

**Datenschutz:** Dell behandelt alle personenbezogenen Daten, die unter dieser Servicebeschreibung gesammelt werden, in Übereinstimmung mit den Dell Technologies Datenschutzhinweisen der jeweiligen Gerichtsbarkeit, die alle unter <http://www.dell.com/localprivacy> verfügbar sind und auf die hiermit verwiesen wird.

## Allgemeine Zuständigkeiten des Kunden

### 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

Der Kunde stimmt zu, während eines Zeitraums von zwei Jahren ab dem auf seinem Service-Bestellformular vermerkten Vertragsablaufdatum weder direkt noch indirekt ohne vorherige schriftliche Genehmigung seitens Dell Mitarbeiter (oder Mitarbeiter von Drittanbietern, die für Dell Services ausführen), mit denen der Kunde im Rahmen der Serviceerbringung in Kontakt stand, zwecks Anstellung abzuwerben. Ausgenommen hiervon sind jedoch öffentliche Stellenanzeigen und sonstige ähnliche, bereits angelegte Formen der Personalbeschaffung, die gemäß dieser Vereinbarung keinen direkten oder indirekten Abwerbeversuch darstellen. Zudem ist der Kunde berechtigt, ehemalige Dell Mitarbeiter, die noch vor der Aufnahme eine mögliche Einstellung betreffender Gespräche mit dem Kunden von Dell entlassen wurden oder selbst gekündigt haben, als potenzielle Mitarbeiter zu werben.

### Zusammenarbeit mit dem Kunden

Dem Kunden ist bewusst, dass Dell 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 oder **der vom Kunden bestimmte Partner** eine unverzügliche und angemessene Zusammenarbeit, damit Dell den Service ordnungsgemäß ausführen kann. Wenn der Kunde 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 Kunde 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 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 regelmäßige Backups der Daten zu erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind.

### DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR:

- **ALLE VERTRAULICHEN, GESCHÜTZTEN ODER PERSONENBEZOGENEN DATEN**
- **VERLORENE ODER BESCHÄDIGTE DATEN, PROGRAMME ODER SOFTWARE**
- **BESCHÄDIGTE ODER VERLORENE WECHSELMEDIEN**
- **SYSTEM- ODER NETZWERKAUSFÄLLE UND/ODER**
- **ALLE HANDLUNGEN ODER UNTERLASSUNGEN, EINSCHLIESSLICH FEHLVERHALTEN DURCH DELL ODER EINEN DRITTANBIETER.**

Dell ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich.

### 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 werden möglicherweise ungültig, wenn Dell oder eine andere Partei außer dem Hersteller Änderungen an der Hard- oder Software vornimmt. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Ausführung von Services durch Dell keine Auswirkungen auf die Gültigkeit solcher Gewährleistungen hat bzw. dass, sollten Auswirkungen doch entstehen, diese vom Kunden akzeptiert werden. Dell übernimmt keine Verantwortung für Gewährleistungen von Drittanbietern oder für die Auswirkungen, die die Services auf diese Gewährleistungen haben können.