ProSupport Plus for Infrastructure

Einführung

Dell Technologies[1] stellt ProSupport Plus for Infrastructure (**„Service(s)“ oder „Support Services“**) gemäß dieser Servicebeschreibung („**Servicebeschreibung**“) zur Verfügung. Ihr Angebot, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Form der Rechnung oder Auftragsbestätigung von Dell Technologies („**Bestellformular**“) enthält den Namen der Produkte[2], die zutreffenden Services und ggf. die zugehörigen Optionen. Wenden Sie sich an die für Sie zuständigen Dell Technologies VertriebsmitarbeiterInnen, wenn Sie weitere Hilfe benötigen oder eine Kopie Ihres Rahmenvertrags zu den Services („**Vereinbarung**“) erhalten möchten. Eine Kopie Ihrer Vereinbarung mit Ihrem zuständigen Dell Technologies Reseller erhalten Sie von Ihrem Reseller.

Umfang des Service

Diese Service umfasst Folgendes:

- Telefonischer Zugang rund um die Uhr an allen sieben (7) Tagen der Woche (auch an Feiertagen)[3] zum globalen Expert Center von Dell Technologies, in dem erfahrene ProSupport-IngenieurInnen und -TechnikerInnen Unterstützung beim Troubleshooting von Hardware- und Softwareproblemen bieten
- Vor-Ort-Einsatz von spezialisierten Dell Technologies AußendiensttechnikerInnen und/oder Lieferung von Ersatzteilen an den Installationsstandort oder an einen anderen, von Dell Technologies genehmigten Geschäftsstandort der/des KundIn gemäß der Vereinbarung, um Produktprobleme zu beheben
- Zugriff auf Remote Technical Customer Success Manager (Technical CSM)
- Ersatzteile, wenn dies als notwendig erachtet wird, um ein Problem zu beheben oder zu verhindern
- Zu den ProSupport AIOps-Plattformen zählen Dell AIOps, TechDirect und MyService 360, die jeweils über Konnektivitätssoftware wie das Secure Connect Gateway (SCG) aktiviert werden und unter anderem folgende Vorteile bieten:
    - Proaktive Problemerkennung und automatisierte Fallerstellung
    - Vorausschauende Erkennung von Hardwareausfällen
    - Selfservice-Fallerstellung
    - Selfservice-Teileversand
    - Dell Sicherheitsratgeber
    - Dell AIOps Cybersecurity Assessment

Weitere Details finden Sie in der Tabelle weiter unten.

Kontakt zu Dell Technologies, wenn Sie Service benötigen

Online-, Chat- und E-Mail-Support: Dell Technologies Website-, Chat- und E-Mail-Support für ausgewählte Produkte finden Sie unter www.dell.com/contactus.

Telefonsupport: Der Telefonsupport ist rund um die Uhr (24x7) verfügbar, auch an Feiertagen. Die Verfügbarkeit kann außerhalb der USA variieren und ist auf ein wirtschaftlich vertretbares Maß begrenzt, sofern in diesem Dokument keine anderslautenden Vereinbarungen angegeben sind. Unter www.dell.com/contactus finden Sie eine Liste mit Telefonnummern für Ihren Standort.

In der folgenden Tabelle sind die Servicemerkmale von ProSupport Plus for Infrastructure aufgeführt, die laut den standardmäßigen Service- und/oder Wartungsbedingungen von Dell Technologies bereitgestellt werden. ProSupport Plus for Infrastructure umfasst Support und Wartung für Folgendes:

---

[1] „Dell Technologies“ bezieht sich in diesem Dokument auf die in Ihrem Dell Bestellformular genannte zuständige Dell Vertriebsgesellschaft („Dell“) bzw. auf die in Ihrem EMC Bestellformular angegebene EMC Vertriebsgesellschaft („EMC“). Die Verwendung der Bezeichnung „Dell Technologies“ in diesem Dokument stellt keine Änderung des rechtlichen Namens der Dell oder EMC Gesellschaft dar, mit der Sie Geschäfte getätigt haben.

[2] Die Begriffe „Dell Technologies Produkte“, „Produkte“, „Ausrüstung“ und „Software“ in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte und Software von Dell Technologies, die in der Dell Technologies Produktservice- und -wartungstabelle oder auf Ihrem Bestellformular aufgeführt sind. „Produkte von Drittanbietern“ sind in Ihrer Vereinbarung definiert bzw. in Ermangelung einer solchen Definition in Ihrer Vereinbarung in den kaufmännischen Verkaufsbedingungen von Dell Technologies oder ggf. Ihren lokalen allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell Technologies festgelegt. „Sie“ und „Kunde“ beziehen sich auf die juristische Person, die in dieser Vereinbarung als KäuferIn der Services genannt ist.

[3] Die Verfügbarkeit variiert je nach Land. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Vertriebskontakt.

1. Dell Technologies Geräte, für die in der Dell Technologies Produktservice- und -wartungstabelle und/oder auf Ihrem Bestellformular Folgendes angegeben ist:
    - ProSupport Plus for Infrastructure ist während des gültigen Servicezeitraums inbegriffen oder
    - es besteht Anspruch auf ein Upgrade auf ProSupport Plus for Infrastructure während des zutreffenden Servicezeitraums oder:
    - es besteht Anspruch auf ProSupport Plus for Infrastructure während eines nachfolgenden Wartungszeitraums.
2. Dell Technologies Software, die laut der Dell Technologies Produktservice- und -wartungstabelle und/oder Ihrem Bestellformular während eines Wartungszeitraums für ProSupport Plus for Infrastructure berechtigt ist.

SERVICEMERKMAL	BESCHREIBUNG	PROSUPPORT PLUS – DETAILS ZUR ABDECKUNG
WELTWEITER TECHNISCHER SUPPORT	Der Kunde kann Dell Technologies rund um die Uhr (24x7) telefonisch oder über die Weboberfläche kontaktieren, um ein Geräte- oder Softwareproblem zu melden. Anrufende werden an einen technischen Remotesupportkontakt weitergeleitet, der sie bei ihrem Problem unterstützt. Die automatisierte Fallerstellung ist verfügbar, wenn die AIOps-Plattform über ein sicheres Verbindungsgateway eingerichtet wurde.	Inbegriffen. • Bei Problemen mit Schweregrad 1 erhalten Kunden Eskalationsmanagement und Verfahren für kritische Situationen („CritSit“) mit Incident Manager-Abdeckung.
VOR-ORT-SERVICE	Dell Technologies sendet autorisierte MitarbeiterInnen an den Installationsstandort, um das Problem zu behandeln, wenn Dell Technologies das Problem eingegrenzt hat und einen Vor-Ort-Service für erforderlich hält.	Nur bei Geräten inbegriffen. Das anfängliche Vor-Ort-Reaktionsziel ist ein Serviceeinsatz innerhalb von vier Stunden, sobald Dell Technologies eine Vor-Ort-Reaktion für erforderlich hält. <u>Vor-Ort-Service</u> Die jeweiligen TechnikerInnen erreichen den Standort in der Regel innerhalb von vier Stunden nach Abschluss der Problembehebung und Eingrenzung des Problems. • Verfügbar rund um die Uhr an allen sieben Wochentagen – auch an Feiertagen. • Verfügbar an Standorten, für die eine Reaktionszeit von vier Stunden vereinbart wurde. • In den Ersatzteillagern für die vierstündige Reaktionszeit werden von Dell Technologies als geschäftskritisch eingestufte Ersatzteile für unterstützte Produkte gelagert. Nicht zwingend erforderliche Ersatzteile können per Übernachtversand geliefert werden. Vor-Ort-Service gilt nicht für Software, kann aber separat für diese erworben werden.

SERVICEMERKMAL	BESCHREIBUNG	PROSUPPORT PLUS – DETAILS ZUR ABDECKUNG
ERFOLGSKRI-ISCHER SUPPORT	Bei Problemen mit Schweregrad 1 führt Dell Technologies die in der Abdeckung enthaltenen Leistungen wie von Dell Technologies als notwendig erachtet aus.	Nur bei Geräten inbegriffen. • Verfahren für kritische Situationen – Probleme mit Schweregrad 1 kommen für eine schnelle Escalation/Resolution Manager- und „CritSit“-Incident-Abdeckung in Betracht. • Schnelle Entsendung von erfahrenen IngenieurInnen und TechnikerInnen im Außendienst mit parallelem Troubleshooting per Telefon. Geeignete IngenieurInnen und TechnikerInnen und deren Verfügbarkeit werden von Dell bestimmt. • Bei Bedarf Diagnose vor Ort durch Dell, wenn die MitarbeiterInnen des Kunden nicht verfügbar oder nicht in der Lage sind, das Troubleshooting vor Ort durchzuführen. Gilt nur für Geräte, die über ein sicheres Verbindungsgateway verbunden sind. Kundenanfrage muss über eine telefonische Supportanfrage initiiert werden. • Priorisieren der Fertigung in kritischen Situationen infolge von Naturkatastrophen. In vielen Fällen umfasst dies die beschleunigte Produktion eines neuen Dell Technologies Systems.
24X7-ANRUF FÜR REPARATUR INNERHALB VON SECHS STUNDEN: VOR-ORT-SERVICE INNERHALB VON VIER STUNDEN MIT HARDWAREREPA-ATURSERVICE INNERHALB VON SECHS STUNDEN	TechnikerInnen treffen in der Regel innerhalb von vier Stunden nach Entsendung vor Ort ein und bemühen sich, die Hardware innerhalb von sechs Stunden nach Entsendung zu reparieren.	• Verfügbar rund um die Uhr an allen sieben Wochentagen – auch an Feiertagen. • Bei Incidents mit Schweregrad 1 unternimmt Dell Technologies wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um die Hardware innerhalb von sechs Stunden nach Versand wieder in den Betriebszustand zu versetzen. • Reaktion innerhalb von vier Stunden und Reparatur innerhalb von sechs Stunden nach Entsendung. Gilt nur für Fehler oder Reparaturen am abgedeckten unterstützten Produkt. Softwaresupport ist nicht enthalten. • Verfügbar für Kunden innerhalb einer Entfernung von 80 Kilometern oder 50 Meilen von dem von Dell Technologies benannten Support-HUB. • Der/Die KundIn muss über eine aktivierte und gewartete unterstützte Version der Software für das sichere Verbindungsgateway verfügen.

SERVICEMERKMAL	BESCHREIBUNG	PROSUPPORT PLUS – DETAILS ZUR ABDECKUNG
PROSUPPORT-AIOPS-PLATTFORMEN	AIOps ist künstliche Intelligenz (KI) für den IT-Betrieb. Dies bezieht sich auf die strategische Nutzung von Technologien für KI, maschinelles Lernen (ML) und maschinelles Denken (Machine Reasoning, MR), die Prozesse vereinfachen und rationalisieren sowie die Nutzung der IT-Ressourcen des Kunden optimieren.	Inbegriffen. Zu den ProSupport-AIOps-Plattformen zählen Dell AIOps, TechDirect und MyService360, die alle über das Secure Connect Gateway (SCG) aktiviert werden und unter anderem folgende Vorteile bieten: • Proaktive Problemerkennung und Fallerstellung • Vorausschauende Erkennung von Hardwarefehlern • Selfservice-Fallerstellung • Selfservice-Teileversand • Dell Sicherheitsratgeber • Dell AIOps Cybersecurity Assessment DellAIOps ist eine Cloud-basierte AIOps-Anwendung, die ein einfaches und proaktives Monitoring und Troubleshooting Ihrer Dell IT-Infrastruktur ermöglicht. Sie nutzt maschinelles Lernen, um den Gesamtzustand von Servern, Storage, konvergenten/hyperkonvergenten Geräten sowie Data-Protection- und Netzwerkgeräten durch intelligente, umfassende und vorausschauende Analysen proaktiv zu überwachen und zu messen. Vorausschauende Analysen bezüglich der Kapazität und Performance von Komponenten wie Solid-State-Laufwerken und Arbeitsspeicher werden durch den Einsatz von Dell AIOps ermöglicht. Dell AIOps ist für Produkte mit einem gültigen ProSupport-Vertrag (oder höher) kostenlos verfügbar. Dell AIOps wird in der Dell Technologies Private Cloud gehostet, die jedem Kunden ein unabhängiges, sicheres Portal bietet und sicherstellt, dass Kunden nur ihre eigene Umgebung sehen können. MyService360 bietet 360-Grad-Datenvisualisierungen und -analysen für Ihr Rechenzentrum sowie eine durchgängige Servicehistorie für Dell Technologies Produkte. Die wichtigsten Vorteile im Überblick: • Proaktive Anzeige kritischer Incidents und Risiken in Echtzeit • Klare, verbindliche Empfehlungen für vereinfachte Maßnahmen und Planung • Historische Trends und Data Analytics • Management der Serviceintegrität für Data Protection, Storage und konvergente Systeme TechDirect ermöglicht es KundInnen, Teile selbst zu versenden (Self-Dispatch). Das Secure Connect Gateway ist eine Monitoring-Technologie für Unternehmen, die als Appliance und als eigenständige Anwendung bereitgestellt wird. Sie überwacht Ihre Geräte und erkennt proaktiv Hardwareprobleme, die auftreten können. Je nach Art Ihres Servicevertrags automatisiert sie auch die Erstellung von Supportanfragen bei Problemen, die auf überwachten Geräten auftreten. Weitere Informationen erhalten Sie von den für die abgedeckten Produkte zuständigen Dell Technologies VertriebsmitarbeiterInnen.

ERSATZTEILE	Dell Technologies stellt Ersatzteile zur Verfügung, sofern dies von Dell Technologies als notwendig erachtet wird.	Inbegriffen. Das Ziel für die Lieferung kritischer Ersatzteile ist eine Servicereaktion innerhalb von vier Stunden (4) (also am selben Werktag), sobald Dell Technologies eine Ersatzteillieferung für erforderlich erachtet. In den Ersatzteillagern für die vierstündige (4) Reaktionszeit werden von Dell Technologies als geschäftskritisch eingestufte Ersatzteile für unterstützte Produkte gelagert. Nicht zwingend erforderliche Ersatzteile können per Übernachtversand geliefert werden. Zu den nicht zwingend erforderlichen Ersatzteilen und/oder Ersatzteillagern für die vierstündige (4) Reaktionszeit zählen unter anderem: Blenden, mechanisches Gehäuse, Festplattenplatzhalter, Schienenkits, Kabelführungszubehör und rafikprozessoren (GPUs). Teile, die ggf. als zwingend erforderlich angesehen werden: Hauptplatinen, CPUs, ausgewählte Speichermodule und Festplattenlaufwerke, die sich auf die Array- und Produktionsumgebung auswirken können. Die Bereitstellung von nicht zwingend erforderlichen Ersatzteilen am selben/nächsten Werktag kann durch lokale Versandfristen beeinträchtigt werden. Dell verfügt derzeit über Ersatzteile in Lagern an mehreren Standorten auf der ganzen Welt. Manche Ersatzteile sind möglicherweise nicht an dem Standort vorrätig, der dem Standort des Kunden am nächsten ist. Wenn ein Teil, das zur Reparatur der unterstützten Produkte erforderlich ist, nicht an einem Dell Standort in der Nähe des Kundenstandorts vorrätig ist und von einem anderen Standort geliefert werden muss, erfolgt der Versand über Nacht oder sobald dies praktisch möglich und wirtschaftlich vertretbar ist. An Standorten zur Lagerung von Teilen, die innerhalb von vier Stunden versandt werden, werden Systemkomponenten nach Ermessen von Dell vorgehalten. Um für einen Versand innerhalb von vier Stunden vorgesehene Ersatzteile erhalten zu können, muss sich der Kunde innerhalb des von Dell festgelegten Abdeckungsbereichs befinden. Weitere Informationen zu geografischen Einschränkungen finden Sie in den nachfolgenden ergänzenden Geschäftsbedingungen. Die o. g. Antwortzeiten für die Ersatzteillieferung gelten nur für die Lagerung von Teilen in Übereinstimmung mit Standardkonfigurationen. Die Lagerung von Ersatzteilen für neue Produkte oder nicht standardmäßige Konfigurationen kann länger dauern und erfordert eine Vorlaufzeit von dreißig (30) Tagen. Die Installation aller Ersatzteile wird von Dell Technologies im Rahmen des Vor-Ort-Service durchgeführt. Der Kunde hat jedoch die Option, die Installation von CRUs (vom Kunden austauschbare Einheiten) durchzuführen. Eine Liste der als CRUs bezeichneten Teile für spezifische Geräte finden Sie in der Dell Technologies Produktservice- und -wartungstabelle. Alternativ können Sie auch Dell Technologies kontaktieren, um weitere Informationen zu erhalten. Sofern die Installation des Ersatzteils von Dell Technologies vorgenommen wird, organisiert Dell Technologies die Rücksendung des ausgetauschten Teils an eine Dell Technologies Einrichtung. Sollte der Kunde die CRU installieren, ist dieser dafür verantwortlich, die ausgetauschte CRU an eine von Dell Technologies genannte Einrichtung

		zurückzusenden. Sollte ein(e) KundIn Unterstützung beim Austausch einer CRU benötigen, kann Dell Technologies den Austausch per Remotezugriff und/oder durch eine(n) TechnikerIn vor Ort unterstützen. Wenn der/die Dell TechnikerIn während der Diagnose feststellt, dass eine Reparatur mit einem als CRU gekennzeichneten Teil durchgeführt werden kann, oder wenn der Kunde sich entscheidet, ein CRU-gekennzeichnetes Teil selbst zu versenden, sendet Dell das CRU-gekennzeichnete Teil direkt an den Kunden. Wenn der/die Dell TechnikerIn feststellt, dass das unterstützte Produkt vollständig ausgetauscht werden muss, behält sich Dell Technologies das Recht vor, dem Kunden ein vollständiges Ersatzgerät zu liefern. Der Austausch kompletter Einheiten ist möglicherweise nicht für eine Reaktion am gleichen Tag verfügbar und es kann zu längeren Vorlaufzeiten kommen, bevor Ersatz für eine komplette Einheit an Ihrem Standort eintrifft, je nachdem, wo Sie sich befinden und welche Art von Produkt ausgetauscht werden muss.
PROAKTIVER AUSTAUSCH VON SOLID-STATE-LAUFWERKEN	Erreicht oder überschreitet ein Solid-State-Laufwerk vorzeitig den von Dell festgelegten Schwellenwert für das Belastbarkeitsniveau, ist der Kunde berechtigt, ein Ersatz-Solid-State-Laufwerk zu erhalten. Das Belastbarkeitsniveau bezeichnet die durchschnittliche Lebensdauer einer qualifizierten SSD. Der chwellenwert für das Belastbarkeitsniveau ist der von Dell festgelegte Punkt der SSD-Lebensdauer, an dem das Laufwerk für einen Austausch qualifiziert ist, z. B. bei Erreichen von 95 % des Belastbarkeitsniveaus. Schwellenwerte für das Belastbarkeitsniveau variieren.	Inbegriffen für Storage-Produkte und für hyperkonvergente/konvergente Infrastrukturprodukte. Die Reaktionsgeschwindigkeit richtet sich nach der Lieferung der entsprechenden Ersatzteile und den oben erläuterten Servicemöglichkeiten für Vor-Ort-Service. Der/Die KundIn muss die derzeit unterstützte(n) Version(en) der Remote-IT-Support- und -Monitoringsoftware (implementiert als das Secure Connect Gateway) während der jeweiligen Supportlaufzeit aktivieren und warten. Die Aktivierung der jeweiligen Konnektivitätssoftware ist Voraussetzung für diese zusätzlichen Serviceverlängerungsmerkmale. Vorab mit einem Image versehene Laufwerke sind nicht für den proaktiven Austausch von Solid-State-Laufwerken durch Dell Technologies berechtigt.
RECHTE AN NEUEN SOFTWAREVER-IONEN	Dell Technologies gewährt Rechte an neuen Softwareversionen, die von Dell Technologies allgemein zur Verfügung gestellt werden.	Inbegriffen.

INSTALLATION NEUER SOFTWAREVER-IONEN	Dell Technologies führt die Remoteinstallation neuer Softwareversionen durch.	**Gerätebetriebsumgebungssoftware** Nur für Storage-Geräte enthalten, wenn die zugehörige integrierte Betriebsumgebungssoftware durch einen Dell Service- oder durch einen aktuellen Dell Wartungsvertrag abgedeckt ist. Betriebsumgebungssoftware für Geräte ist definiert als Benutzeroberflächen-Softwareprogrammierung und/oder Mikrocode, die bzw. der benötigt wird, um die Geräteadministration und -steuerung sowie die Ausführung der grundlegenden Funktionen zu ermöglichen, ohne die das Gerät nicht betrieben werden kann. Der/Die KundIn ist zur Remoteinstallation der OE-Softwareupdates mit einer aktivierten und gewarteten unterstützten Version der Software für das Secure Connect Gateway berechtigt. Informationen zu qualifizierten Produkten finden Sie in der Produktservice- und -wartungstabelle von Dell Technologies. **Sonstige Software (keine Gerätebetriebsumgebungssoftware)** Die Installation neuer Softwareversionen erfolgt durch den Kunden, es sei denn, Dell Technologies erachtet Anderweitiges als notwendig.
REMOTEÜBER-ACHUNG UND -REPARATUR RUND UM DIE UHR (24X7)	Bestimmte Produkte kontaktieren Dell Technologies automatisch und selbstständig, um Dell Technologies mit Informationen bei der Problembestimmung zu unterstützen. Dell Technologies verschafft sich bei Bedarf Remotezugriff auf Produkte, um weitere Diagnosen zu erstellen und Remotesupport bereitzustellen.	Dies gilt für Produkte, die über SCG oder andere von Dell aktivierte Konnektivitätstools für Remote-Monitoring-Technologie von Dell Technologies verfügen. Weitere Informationen zum Secure Connect Gateway finden Sie oben im Abschnitt zu AIOps-Plattformen. Sobald Dell Technologies über ein Problem in Kenntnis gesetzt wird, gelten die gleichen zuvor genannten zeitlichen Zielvorgaben wie für globalen technischen Support und Vor-Ort-Service.

TECHNICAL CUSTOMER SUCCESS MANAGER (TECHNICAL CSM)	Der/Die zugewiesene Technical Customer Success Manager für ProSupport Plus ist eine zugewiesene Remoteressource, die mit dem Kundengeschäft vertraut ist und ein breites Angebot an System-, Umgebungs- und Kundenerfolgsfähigkeiten und -funktionen bietet, um Ausfallzeiten zu reduzieren und die allgemeine Supporterfahrung von Dell zu maximieren. Zum Technical CSM-Service gehören: **<u>Lebenszyklusmanagement:</u>** ➢ Fürsprache für die/den KundIn bei allen aktivierten Services; Beratung, Support und Empfehlungen während des gesamten Lebenszyklus der Ansprüche auf unterstützte Produkte ➢ Enge Zusammenarbeit mit Vertriebs-, Support- und Produktteams, um identifizierte Kundenanforderungen und -bedenken zu erfüllen bzw. zu beseitigen ➢ Zusammenarbeit im Auftrag der/des KundIn über alle Dell Services und geschäftlichen Abteilungen hinweg, um technische oder betriebliche Probleme zu lösen ➢ Unterstützung bei Eskalationen/Problemen, die möglicherweise nicht über Standardprozesse gelöst werden können, durch Koordination der zur Behebung erforderlichen Ressourcen ➢ Fürsprache für die/den KundIn bei kritischen, ungeplanten IT-Serviceunterbrechungen und -Ausfällen mit direktem Draht zu Unternehmensführungskräften, SupporteskalationsmanagerInnen und Führungskräften des technischen Supports **<u>Onboarding-Unterstützung:</u>** ➢ Unterstützung beim Onboarding, um sicherzustellen, dass die/der KundIn ProSupport Plus-Services im vollen Umfang erhalten kann ➢ Bereitstellung von Schulungsressourcen zur Unterstützung bei Fragen zum Secure Connect Gateway und/oder anderen Konnektivitätstools von Dell Technologies	In Produkten enthalten, die durch den ProSupport Plus for Infrastructure-Service oder den aktuellen Wartungsvertrag abgedeckt sind, während der normalen lokalen Geschäftszeiten von Dell Technologies, die sich je nach Region und Land unterscheiden können, mit Ausnahme von lokalen Feiertagen und Urlaubszeiten von Dell Technologies. Weitere Einzelheiten zur Abdeckung finden Sie weiter unten.

- Überprüfung der Richtigkeit relevanter Kundensupportinformationen wie Kontoname, Ansprechpartner, Standort und Adresse der Ressource usw.
- Bereitstellung von Wissenstransfer, beispielsweise wie Sie Dell Technologies kontaktieren können, um Service-Requests zu stellen, und wie Sie die Supporttools und -technologien von Dell Technologies nutzen

Erfolgsplanung

- Digitale Bereitstellung von Erfolgsplänen für die/den KundIn, bei denen es sich um eine Reihe von Empfehlungen handelt. Diese können auf Wunsch in einem vereinbarten Rhythmus regelmäßig überprüft werden. Die Erfolgspläne enthalten Ziele und wichtige Aktivitäten, die Dell Technologies der/dem KundIn für berechtigte ProSupport Plus-Ressourcen empfiehlt. Die Dell Technical CSM-Erfolgspläne sind keine Vertragsdokumente und weder für Dell noch die/den KundIn rechtlich bindend. Sie sind Leitfäden, die KundInnen und die/den Technical CSM bei der Kommunikation der Technologie- und Serviceergebnisse der/des KundIn unterstützen.

Reporting

Reporting und Analyseempfehlungen zu berechtigten Systemen, darunter:

- Je nach Kundenwunsch monatliche oder vierteljährliche Zusammenfassung offener und geschlossener Service-Requests
- Überprüfung der aktuell installierten Systemsoftwareversionen anhand von Zielcodeempfehlungen; und
- Überprüfung des Vertragsstatus, einschließlich Start-/Enddaten und anderen grundlegenden Vertragsdetails

Customer Success Service Optimization Review:

- Bereitstellung einer Serviceüberprüfung der Details im

Servicebericht. Zeitplan, Zeitrahmen und andere zu überprüfende Themen werden zwischen der/dem Technical CSM und den KundInnen während des Onboardings festgelegt.

Systemwartung:

- Für berechtigte Bestände wird der SAM die/den KundIn bei der Koordination der Bereitstellung von Systemwartungsereignissen innerhalb des Wartungsfensters der/des KundIn unterstützen. Weitere Informationen finden Sie weiter unten.

DEFINITIONEN DER SCHWEREGRADE

SCHWEREGRAD 1 Kritisch – Verlust der kritischen Geschäftsfunktionen, unverzügliche Reaktion erforderlich

SCHWEREGRAD 2 Hoch – Geschäftsfunktionen können genutzt werden, Leistung und Funktionsumfang sind jedoch beeinträchtigt oder stark eingeschränkt.

SCHWEREGRAD 3 Mittel/Niedrig – minimale oder keine Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb.

Weitere Informationen zum erfolgskritischen Support

Dell behält sich das Recht vor, den Service zu verweigern, wenn bei Dell Technologies der begründete Verdacht besteht, dass der Kunde die On-Demand Onsite Diagnosis-Funktion für kritische Probleme übermäßig oder fälschlicherweise in Anspruch nimmt (zum Beispiel, wenn das Personal des Kunden das Troubleshooting vor Ort durchführen kann oder die Forderungen des Kunden nach Vor-Ort-Diagnosebesuchen die Standardfehlerraten für die Komponenten und die betroffenen Systeme übersteigen). Wenn Dell Technologies (nach eigenem Ermessen von Dell Technologies) feststellt, dass ein Kunde den Service missbraucht, behält Dell Technologies sich das Recht vor, den Service zu verweigern.

Ausschlüsse

Die folgenden Tätigkeiten sind nicht im Umfang dieser Servicebeschreibung enthalten:

- Deinstallation, erneute Installation oder Konfiguration von Produkten, Software oder Anwendungen.
- Entfernung des deinstallierten Produkts aus den Räumlichkeiten des Kunden.
- Server-, Storage- und Netzwerksoftware gilt nicht als Gerät.
- Troubleshooting für Betriebsumgebungssoftware, das darüber hinausgeht, den funktionsfähigen Status des Produkts wiederherzustellen. (Consulting, Leistungsoptimierung, Konfiguration, Scripting und Benchmarking sind beispielsweise ausgeschlossen.)
- Services, die erforderlich werden, weil Software und/oder unterstützte Produkte nicht auf dem im Referenzcodedokument festgelegten Mindestversionsstand gehalten werden.
- Services, die erforderlich werden, weil von Dell Technologies bereitgestellte Systemkorrekturen, -reparaturen, -patches oder -änderungen nicht von der/vom KundIn integriert wurden oder weil die/der KundIn zuvor von Dell Technologies empfohlene Maßnahmen zur Vermeidung der entstandenen Probleme nicht ergriffen hat, z. B. einen kommunizierten Sicherheitsratgeber oder ein kritisches Korrekturupdate, der bzw. das von der/vom KundIn nicht implementiert wird.
- Services, die nach Einschätzung von Dell Technologies aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Verwendung der Produkte oder Geräte erforderlich sind.
- Individuelle Anpassung des Servers oder Storage-Geräts des Kunden, wenn diese nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung vorgesehen ist.

- Jegliche Wiederherstellung und Übertragung von Daten oder Anwendungen.
- Support Service oder Support für Systeme, Software oder zusätzliche Komponenten, die nicht von Dell Technologies stammen.
- Services, die nach Einschätzung von Dell Technologies erforderlich sind, weil MitarbeiterInnen von Drittanbietern unberechtigterweise versucht haben, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu modifizieren.
- Netzwerkdruckerinstallation oder Zuordnung der Netzwerkdateifreigabe.
- Jegliche Konfiguration von Servern, Storage, Netzwerken oder Routern.
- Netzwerkservices, einschließlich Anschluss eines Systems an ein Netzwerk (mit Ausnahme von Ethernet-LAN).
- Alle weiteren Aktivitäten, die nicht explizit in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind.

Diese Servicebeschreibung berechtigt den Kunden zu keinerlei Hardwareserviceleistungen, die nicht explizit durch die Bedingungen des Rahmenvertrags oder, falls zutreffend, der Vereinbarung geregelt sind.

Pflichten der/des KundIn für den Technical CSM-Service

Voraussetzung für die Bereitstellung des oben beschriebenen Technical CSM-Service durch Dell Technologies ist, dass die/der KundIn folgenden Pflichten nachkommt:

- Bereitstellung geeigneter Systemwartungsfenster für die/den Technical CSM nach Ermessen von Dell Technologies.
- Erfüllung aller umweltbezogenen, technischen und betrieblichen Anforderungen.
- Bereitstellung eines zeitnahen Zugriffs der/des Technical CSM auf (a) mindestens einen technischen Kontakt mit Verantwortlichkeiten der Systemadministration und angemessene System-/Informationszugriffsrechte und (b) anwendbare ExpertInnen, Systeme und Netzwerke (einschließlich, ohne Einschränkung, Remotesysteme/Netzwerkzugriff), wenn dies von Dell Technologies als notwendig erachtet wird.
- Übernahme der gesamten Verantwortung bei Problemen mit Netzwerkverbindung, Leistung und Konfiguration.
- Überprüfung, ob die Gerätestandorte vor dem Beginn von ProSupport Plus for Infrastructure vorbereitet wurden.
- Sicherstellung, dass das Produkt mit dem Secure Connect Gateway verbunden ist und die entsprechenden Protokollierungsoptionen aktiviert sind.

Weitere wichtige Informationen zur Funktion Technical CSM-Service

- Um das monatliche oder quartalsweise Reporting vollständig zu ermöglichen, müssen Konnektivitätstechnologien wie das sichere Verbindungsgateway mit den entsprechenden Protokollierungsoptionen installiert werden.
- Verfügbarkeit des Technical CSM-Service während der normalen Geschäftszeiten. Die Geschäftszeiten hängen vom Standort der/des Technical CSM ab und können je nach Region und Land variieren. Nach Ermessen von Dell Technologies und wenn dies von Dell Technologies für erforderlich erachtet wird, können Technical CSM-Services vor Ort durchgeführt werden.
- Support außerhalb der Geschäftszeiten kann nach Ermessen von Dell Technologies von anderen Ressourcen innerhalb von Dell Technologies bereitgestellt werden.
- Der Standort der/des Technical CSM wird in beiderseitigem Einverständnis während des Onboardings auf der Grundlage des bevorzugten Servicebereichs der/des KundIn sowie der Verfügbarkeit des Dell Personals zugewiesen.
- Autorisierte Dell Reseller (siehe Beschreibung unten) können Technical CSM-Services erhalten, einschließlich Reporting. Das Reporting kann nicht nach bestimmten EndnutzerkundInnen kategorisiert werden.
- Autorisierte Dell Reseller müssen die weiterverkauften unterstützten Produkte identifizieren, den Dell Tag-Übertragungsprozess abschließen, um die Eigentumsrechte an die/den neue(n) EndnutzerkundIn zu übertragen, und der/dem Technical CSM die Kontaktinformationen der/des neuen KundIn zur Verfügung stellen, um die Berechtigung zu validieren und die/den KundIn separat aufzunehmen.

Nicht im Lieferumfang der Technical CSM-Funktion ProSupport Plus enthalten

- Bereitstellung des sicheren Verbindungsgateways und/oder anderer Dell Technologies Konnektivitätstools
- Technischer Support, Fehlerbehebung oder Diagnoseaktivitäten (vom technischen Support von ProSupport Plus bereitgestellt)

- Angebot oder Verkauf von Produkten und Services.
- Austausch von Teilen im Falle eines Defekts am unterstützten Produkt.
- Software- oder Hardwareinstallation und -konfiguration.
- Jegliche andere Services, die nicht in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind.

PROSUPPORT PLUS FOR INFRASTRUCTURE PROACTIVE SYSTEM MAINTENANCE

ProSupport Plus System Maintenance stellt Dell Technologies KundInnen geplante proaktive Remotewartungsereignisse bereit, die während der Laufzeit des Servicevertrags auf Geräten erfolgen, die von ProSupport Plus for Infrastructure abgedeckt sind und ggf. über die entsprechende Dell Technologies Konnektivitätstechnologie wie etwa das sichere Verbindungsgateway überwacht werden. Diese Wartungsereignisse helfen dabei, die Leistung aufrechtzuerhalten und die Wahrscheinlichkeit zukünftiger Incidents aufgrund von inkompatibler Hardware-, Software-, BIOS- und Firmware-Versionen zu reduzieren. Geplante proaktive Systemwartungsereignisse werden zwischen den KundInnen, der/dem Technical CSM und dem Dell Technologies Supportpersonal koordiniert. Im Allgemeinen können diese Ereignisse rund um die Uhr an jedem Tag im Jahr (24x7x365) bereitgestellt werden. Dies kann jedoch auch von der Anwesenheit der/des KundIn und der Verfügbarkeit der Dell Technologies Ressourcen abhängen. Dell Technologies empfiehlt geplante proaktive Systemwartungsereignisse zweimal im Jahr. Bestimmte Produkte können Einschränkungen hinsichtlich der Anzahl der geplanten proaktiven Systemwartungen pro Jahr aufweisen. Bitte wenden Sie sich an Ihr Vertriebsteam oder an die/den zuständige(n) Technical CSM, um eine Liste der unterstützten Produkte und alle geltenden Einschränkungen zu erhalten.

Nicht in ProSupport Plus for Infrastructure System Maintenance enthalten

- Updates zu miteinander verbundenen Geräten, die nicht durch einen ProSupport Plus for Infrastructure-Supportvertrag abgedeckt sind.
- Updates für Software ohne entsprechenden Anspruch auf solche Updates im Rahmen eines entsprechenden Softwaresupportvertrags von Dell Technologies oder einem Dritten für ausgewählte Produkte von Drittanbietern.
- Betriebssystem-Upgrades und Hypervisor-Patcherstellung oder andere zugehörige Engineering- oder Softwareentwicklungssupportleistungen.
- Erstellung von Anwendungspatches.
- Vor-Ort-Bereitstellung von Wartungsservices.
- Deinstallation oder Installation zusätzlicher Hardware oder Konfigurationsaufgaben.
- Installation oder Konfiguration von nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung aufgeführter Software.
- Optimierung der Anwendungsleistung.
- Erkennung oder Entfernung von Viren, Spyware oder Malware.
- Jedwede sonstige Updates oder andere Aktivitäten, die nicht spezifisch in dieser Servicebeschreibung dokumentiert sind.

Zusätzliche wichtige Informationen zu ProSupport Plus for Infrastructure System Maintenance

- Während des Wartungsereignisses können Upgrades zu einem temporären Verlust der Konnektivität führen.
- Nach Abschluss des Upgrades müssen verbundene Geräte ggf. neu gestartet werden und die Konnektivität muss überprüft werden.
- Systeme, für die ein Upgrade durchgeführt wird, müssen im vereinbarten Wartungszeitfenster für Dell Technologies oder für von Dell Technologies autorisierte VertreterInnen verfügbar gemacht werden.
- Abhängig von den zu aktualisierenden Systemen muss ggf. ein zusätzliches Systemmanagementsystem oder eine zusätzliche Ressource bereitgestellt werden.
- Abhängig von den zu aktualisierenden Systemen müssen Dell Technologies oder den von durch Dell Technologies autorisierten Vertretern entsprechende administrative Rechte für das Gerät gewährt werden.
- Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass er jetzt und in Zukunft alle Lizenzanforderungen für Hardware- und Softwareupdates erfüllt.
- Wenn die Aktualisierung der Software auf einem berechtigten Produkt ggf. zu einer Leistungsminderung führt oder ggf. die Leistung auf einem anderen, nicht berechtigten Produkt beeinträchtigt, kann Dell Technologies in Absprache mit der/dem KundIn beschließen, die Systemwartungsaktivität erst dann fortzusetzen, wenn diese Situation behoben ist.
- Um ProSupport Plus for Infrastructure System Maintenance vollständig zu aktivieren, muss entsprechende Konnektivitätstechnologie wie das sichere Verbindungsgateway mit aktivierten Protokollierungsoptionen installiert werden.

- Die Installation neuer Softwareversionen für die High-End-Storage-Systeme bzw. für die konvergenten und hyperkonvergenten Infrastruktursysteme von Dell Technologies, die bei der Systemwartung ermittelt wurden, u. a. Softwareversionen, die in den geltenden Interoperabilitäts-Konfigurationsmatrizen (The Dell Technologies Simple Support Matrix oder Release Certification Matrix) veröffentlicht wurden, kann den Erwerb eines separaten Serviceeinsatzes von Dell Technologies erfordern. Weitere Informationen erhalten Sie von Dell Technologies.

Reportingbereitstellung an autorisierte Dell Technologies Reseller für Endnutzer, die über autorisierte Dell Technologies Reseller kaufen

Technical CSM-Reporting im Rahmen von ProSupport Plus wird von Dell Technologies nur an autorisierte Dell Technologies **eseller oder Distributoren (sofern zutreffend) gesendet, die auf dem Dell Technologies Angebot aufgeführt sind (zusammenfassend als „Reseller“ bezeichnet). Der Reseller bestätigt und stimmt zu, dass er die entsprechende Zustimmung der/des EndnutzerkundIn des Resellers („EndnutzerIn“) erhalten hat, das Technical CSM-Reporting der/des EndnutzerkundIn zu erhalten**. Sofern vom Reseller nicht anderweitig benachrichtigt, verteilt Dell Technologies ProSupport Plus Technical CSM-Reporting an die Adresse und Kontaktinformationen des Resellers, die Dell Technologies beim Kauf des Service zur Verfügung gestellt wurden, oder an die Kontaktinformationen, die in den aktuellen Verkaufs- und Serviceaufzeichnungen von Dell Technologies enthalten sind, wie von Dell Technologies festgelegt. Technical CSM-Reporting, das an den Reseller gesendet wird, wird nicht nach/für bestimmte/n EndnutzerInnen kategorisiert. Benutzerdefinierte Reportingoptionen können gegen Aufpreis separat erworben werden.

KOOPERATIVE UNTERSTÜTZUNG

Wenn ein Kunde einen Service-Request erstellt und Dell Technologies feststellt, dass das Problem bei Produkten eines Drittanbieters auftritt, die üblicherweise in Verbindung mit Produkten verwendet werden, die durch einen aktuellen Dell Technologies Service- oder Wartungsvertrag abgedeckt sind, stellt Dell Technologies Collaborative Assistance (kooperative Unterstützung) bereit, bei der Dell Technologies: (i) als zentrale Anlaufstelle dient, bis die Probleme eingegrenzt wurden; (ii) den Drittanbieter kontaktiert; (iii) eine Problemdokumentation bereitstellt; und (iv) weiterhin das Problem überwacht sowie Status- und Lösungspläne von dem/der VerkäuferIn erhält (soweit nach billigem Ermessen möglich).

Um Collaborative Assistance beanspruchen zu können, muss die/der KundIn entsprechende aktive Supportvereinbarungen mit dem Drittanbieter abgeschlossen haben und über entsprechende direkte Ansprüche für den Drittanbieter und Dell Technologies oder für einen autorisierten Dell Technologies Reseller verfügen. Nachdem das Problem eingegrenzt und dokumentiert wurde, ist ausschließlich der Drittanbieter dafür verantwortlich, technische und andere Supportmaßnahmen in Verbindung mit der Behebung des Kundenproblems bereitzustellen. **Dell Technologies ÜBERNIMMT KEINE VERANTWORTUNG FÜR DIE LEISTUNG VON PRODUKTEN ODER SERVICES ANDERER ANBIETER.** Eine Liste der Partner für Collaborative Assistance (kooperative Unterstützung) finden Sie in der Collaborative Assistance-Liste. Unterstützte Produkte können jederzeit ohne Benachrichtigung der KundInnen geändert werden.

DELL TECHNOLOGIES SYSTEMSOFTWARESUPPORT

Der in ProSupport Plus for Infrastructure enthaltene Dell Technologies Softwaresupport bietet Unterstützung für ausgewählte Produkte von Drittanbietern, einschließlich bestimmter Endnutzeranwendungen, Betriebssysteme, Hypervisoren und Firmware, wenn solche Produkte von Drittanbietern 1) mit Produkten verwendet werden sowie derzeit installiert und zu dem Zeitpunkt, zu dem der Support angefordert wird, in Betrieb sind, 2) durch einen bestehenden Support- und Wartungsvertrag für ProSupport Plus for Infrastructure abgedeckt sind und 3) entsprechende aktive Supportaktivitäten und -ansprüche direkt mit dem jeweiligen Herausgeber des Drittanbieterprodukts vereinbart wurden. Diese Supportstufe wird für berechtigte ProSupport Plus for Infrastructure-Geräte angeboten, unabhängig davon, wie die berechtigte Software gekauft und lizenziert wurde. Der Kunde ist jedoch dafür verantwortlich, dass diese berechtigte Software nach Angaben des Herausgebers ordnungsgemäß gekauft und lizenziert wurde. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, Probleme mit Lizenzen und dem Erwerb berechtigter Software zu beheben, um diese Services jederzeit während der Laufzeit erhalten zu können. Eine Liste der berechtigten Software finden Sie in der umfassenden Softwaresupportliste. Bitte beachten Sie, dass unterstützte Produkte von Drittanbietern jederzeit ohne Benachrichtigung der Kunden geändert werden können. Situationen, die kundenseitige Fragen aufwerfen, müssen auf einem (physischen oder virtuellen) Einzelsystem reproduzierbar sein. Der Kunde versteht und akzeptiert, dass Lösungen bestimmter Probleme, die zu einem Service-Request des Kunden führen, möglicherweise nicht vom Herausgeber des jeweiligen Softwareprodukts bereitgestellt werden (unter anderem in Fällen, in denen der Herausgeber aus einem beliebigen Grund keinen Support oder keine Wartung für das jeweilige Softwareprodukt mehr anbietet) oder ggf. zusätzliche Unterstützung seitens des Herausgebers erfordern, darunter z. B. die Installation zusätzlicher Software oder andere Änderungen an Produkten. Der Kunde akzeptiert, dass in solchen Fällen, in denen keine Lösung vom Herausgeber des jeweiligen Softwareprodukts verfügbar ist, die Verpflichtung von Dell Technologies, Support für den Kunden zu erbringen, ebenfalls vollständig erfüllt ist.

Zusätzliche Geschäftsbedingungen für EndnutzerInnen, die Produkte bei einem OEM kaufen

Ein „OEM“ ist ein Reseller, der die unterstützten Produkte als Originalgerätehersteller (OEM-Hersteller) verkauft. Das heißt, er kauft Dell Technologies Produkte und Services von der Unternehmensgruppe OEM Solutions (oder deren Nachfolger) für ein OEM-Projekt. Ein OEM integriert oder bündelt Dell Technologies Produkte in oder mit proprietärer Hardware, Software oder anderem geistigen Eigentum des OEM-Kunden, woraus sich ein spezialisiertes System oder eine spezialisierte Lösung mit branchen- oder aufgabenspezifischer Funktionalität ergibt (ein solches System oder eine solche Lösung ist eine „OEM-Lösung“), und verkauft diese OEM-Lösung unter der eigenen OEM-Marke. Bei OEMs schließt der Begriff „unterstützte Produkte“ von Dell Technologies unterstützte Produkte ein, die ohne Dell Technologies Markenkennzeichnung bereitgestellt werden (d. H. ein OEM-bereites System ohne Branding). „EndnutzerInnen“ sind hierbei Sie oder eine beliebige juristische Person, die eine OEM-Lösung zur eigenen Nutzung kauft und nicht zum Zwecke des Weiterverkaufs, der Verteilung oder der Unterlizenzierung an andere. Der OEM ist verantwortlich für ein erstes telefonisches Troubleshooting für Endnutzer. Bevor die Anfrage an Dell Technologies weitergeleitet wird, führt der OEM eine angemessene und bestmögliche Erstdiagnose durch. Die Verantwortung für das erste Troubleshooting obliegt dem OEM, auch wenn sich EndnutzerInnen mit einem Service-Request an Dell Technologies wenden. Wenn sich EndnutzerInnen für Service an Dell Technologies wenden, ohne den OEM zu informieren, fordert Dell Technologies die EndnutzerInnen auf, den OEM zu kontaktieren, um ein erstes Troubleshooting zu erhalten, bevor sie sich an Dell Technologies wenden.

Dell Technologies ProSupport Plus for Infrastructure für nicht standardmäßige Teile in kundenspezifischen Serverprodukten

Bei der Reparatur und dem Austausch von nicht standardmäßigen oder individuellen Teilen („Support Services für nicht standardmäßige Komponenten“) handelt es sich um einen Austauschmehrwertservice, der den PowerEdge-Produktservice des Kunden ergänzt und die Standardkomponenten von Dell Technologies in einer Standardkonfiguration abdeckt, die aufgrund von Verarbeitungs- oder Materialfehlern ausgetauscht werden müssen („Servicereparaturen“). Firmware/Software von Dell Technologies für „nicht standardmäßige Komponenten“ ist nicht verfügbar, und der Kunde muss vom Hersteller zur Verfügung gestellte Dienstprogramme verwenden, um die Komponente zu überwachen und/oder zu aktualisieren. Der Kunde arbeitet auch direkt mit dem Hersteller zusammen, um Qualitätsprobleme in Bezug auf Software/Firmware, Dienstprogramme und Hardware zu lösen. Dell Technologies stellt nicht standardmäßige Support Services bereit, um nicht standardisierte oder individuelle Teile zu ersetzen, die von der/vom KundIn prognostiziert und definitiv verfügbar sind (wie oben beschrieben), und nachdem die/der KundIn entsprechende Vorkehrungen getroffen hat, um Dell Technologies bei der Bestellung von Servicebeständen für Reparaturaktivitäten zu unterstützen. Wenn der Kunde eine genaue Prognose über den Lagerbestand abgegeben hat, tauscht Dell Technologies das Teil, das einen Defekt aufweist, gemäß der geltenden Reaktionszeit des Kunden für Servicereparaturen aus und installiert das Ersatzteil im Produkt des Kunden. Der Kunde erkennt aber an und stimmt zu, dass Dell Technologies nicht dafür verantwortlich ist, dem Kunden Teileverfügbarkeit zu gewährleisten. Beim Austausch von nicht standardmäßigen Komponenten können Teile und Service möglicherweise nicht am selben Werktag, also innerhalb von vier Stunden bereitgestellt werden. In diesen Fällen gilt für Dell Technologies standardmäßig der Service am nächsten Werktag. Das bedeutet, das Ersatzteil oder der/die TechnikerIn erreicht den Standort am nächsten Werktag nach dem telefonischen Troubleshooting und der telefonischen Diagnose. Ersatzteile können je nach örtlichem Recht neu oder überholt sein. Reparatur und Austausch von nicht standardmäßigen Komponenten durch Support Services erfordern unter Umständen die Nutzung von Support Services und/oder Wartungsservices eines Drittherstellers bzw. Drittherausgebers, und der Kunde verpflichtet sich, Dell Technologies zu unterstützen und alle Materialien bereitzustellen, die von einem Drittherstellen oder Drittherausgeber angefordert werden, um die Nutzung der entsprechenden Support Services und/oder Wartungsservices durch Dritte zu erleichtern.

Die technische Überprüfung der resultierenden Konfiguration durch Dell Technologies gemäß einer separaten Leistungsbeschreibung – z. B. Test nach Installation der individuellen oder nicht standardmäßigen Teile für eine Konfiguration mit von den KundInnen angeforderter Software – ist keine kontinuierliche Aktivität, sondern findet einmalig zu einem bestimmten Zeitpunkt statt. Die Support Services für nicht standardmäßige Komponenten sind nur für die spezifische Konfiguration verfügbar, die von den KundInnen definiert und von Dell Technologies getestet wurde. Dell Technologies kommuniziert die genaue getestete Hardwarekonfiguration einschließlich der Firmwarelevels. Sobald die technischen Tests abgeschlossen sind, liefert Dell Technologies die Ergebnisse über Berichte mit der Angabe „Bestanden“ bzw. „Nicht bestanden“. Dell Technologies unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um die Erkennung und den Betrieb der nicht standardmäßigen Komponente auf dem Dell Technologies Produkt zu unterstützen. Eine Änderung der Standarddienstprogramme von Dell Technologies (einschließlich BIOS, iDRAC und Konnektivitätssoftware) wird jedoch nicht unterstützt. Der Kunde ist für die direkte Zusammenarbeit mit dem Hersteller verantwortlich, um alle Probleme mit nicht standardmäßigen Komponenten zu lösen, die während der technischen Tests auftreten (einschließlich Qualitätsproblemen, Software, Firmware oder Hardwarespezifikationen/-einschränkungen). Weitere technische Tests von Dell Technologies, nachdem der Kunde einen Bericht mit der Angabe „Bestanden“ erhalten hat, erfordern eine neue Leistungsbeschreibung und damit verbundene einmalige Engineering-Gebühren. Das gilt auch für technische Tests, die im Zusammenhang mit einer Reparatur oder einem Austausch einer Komponente der Konfiguration während der Servicefrist des Geräts des Kunden angefordert werden.

Allgemeine Pflichten des Kunden

Befugnis zum Gewähren von Zugang. Der Kunde erklärt und versichert, dass er sowohl für sich als auch für Dell Technologies 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 Genehmigung verfügt, ist er dafür verantwortlich, diese Genehmigung auf eigene Kosten einzuholen, bevor er Dell Technologies mit der Ausführung dieser Services beauftragt.

Abwerbeverbot. Der Kunde sichert zu, sofern rechtlich zulässig, während eines Zeitraums von zwei Jahren ab dem auf seinem Service-Bestellformular vermerkten Datum weder direkt noch indirekt ohne vorherige schriftliche Genehmigung seitens Dell Technologies 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 Technologies MitarbeiterInnen, die noch vor der Aufnahme betreffender Gespräche mit dem Kunden von Dell Technologies entlassen wurden oder selbst gekündigt haben, als potenzielle MitarbeiterInnen anzuwerben.

Zusammenarbeit mit dem Kunden. Dem Kunden ist bewusst, dass Dell Technologies 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 unter Umständen mehr Zeit in Anspruch nimmt. Demzufolge ermöglicht der Kunde eine unverzügliche und angemessene Zusammenarbeit, damit Dell Technologies den Service ordnungsgemäß erbringen kann. Wenn der Kunde nicht auf angemessene Art und Weise im Sinne des zuvor Gesagten kooperiert, lehnt Dell Technologies jedwede Verantwortung für Versäumnisse bei der Durchführung des Service ab und der Kunde verliert jedweden Erstattungsanspruch.

Pflichten vor Ort. Wenn Services vor Ort durchgeführt werden müssen, stellt der Kunde alle Systemzustand- und Sicherheitsinformationen, Tools und Infrastruktur bereit, die gemäß den lokalen Gesetzen und Bestimmungen erforderlich sind.

Der Kunde stellt (ohne Kosten für Dell Technologies) einen kostenlosen, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen und der Umgebung des Kunden bereit, darunter ausreichend Platz für Arbeiten, Elektrizität, Sicherheitsausrüstung (falls zutreffend), wie z. B. eine Server-Hebevorrichtung, Leitern, Schutzhelme und Ohrschutz usw., sowie einen Festnetz-Telefonanschluss. Darüber hinaus müssen ein Monitor oder Display, eine Maus (oder ein anderes Zeigegerät) und eine Tastatur zur Verfügung gestellt werden (ohne Kosten für Dell Technologies), wenn das System nicht bereits über diese Komponenten verfügt. Für Produkte mit einem Gewicht von über 54 kg (120 lbs) ist der Kunde für das Vorhandensein einer geeigneten Hebevorrichtung für den Vor-Ort-Support oder die Bereitstellung verantwortlich. Für Produkte mit einem Gewicht von über 18 kg (40 lbs) und 54 kg (120 lbs) muss der Kunde das Produkt möglicherweise aus dem Rack entfernen, bevor Dell den Service durchführen kann. Wenn diese Bedingungen nicht erfüllt werden, können dem Kunden zusätzliche Kosten für die erforderlichen Ressourcen entstehen, um den Server sicher aus dem Rack zu entfernen.

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 regelmäßige Backups der Daten zu erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind. Dell Technologies ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich. Sofern nicht durch geltende lokale Gesetze untersagt, übernimmt Dell Technologies keine Datenverlusthaftung für:

1. alle vertraulichen, geschützten oder personenbezogenen Daten
2. verlorene oder beschädigte Daten, Programme oder Software
3. beschädigte oder verlorene Wechselmedien
4. System- oder Netzwerkausfälle und/oder
5. alle Handlungen oder Unterlassungen, einschließlich Fahrlässigkeit durch Dell Technologies oder einen Drittanbieter.

Services von Drittanbietern. Bei der Ausführung dieser Services muss Dell Technologies unter Umständen auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell Technologies hergestellt oder verkauft wurde. Die Services einiger Hersteller werden möglicherweise ungültig, wenn Dell Technologies oder eine andere Partei außer dem Hersteller an der Hardware oder Software arbeitet. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Ausführung der Services durch Dell Technologies keine Auswirkungen auf die Gültigkeit solcher Gewährleistungen hat bzw., sollten sie Auswirkungen haben, die Folgen für den Kunden tragbar sind. Dell Technologies übernimmt keine Verantwortung für Services von Drittanbietern oder für die Auswirkungen, die die Services darauf haben können.

Pflege von Software und Serviceversionen. er Kunde muss Software und unterstützte Produkte auf dem von Dell Technologies im Referenzcodedokument angegebenen Mindestversionsstand halten.
Der Kunde muss außerdem die Installation des Mindestversionsstands von Software oder Firmware bei Austauschteilen, Patches, Softwareupdates oder Folgeversionen gemäß den Anweisungen von Dell sicherstellen, damit für die unterstützten Produkte auch weiterhin Serviceanspruch besteht. Dell Technologies behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen den Support für Software und unterstützte Produkte zu verweigern, die nicht den von Dell Technologies vorgegebenen Mindestversionsstand gemäß Referenzcodedokument aufweisen.

Services – Bedingungen und Bestimmungen

Diese Servicebeschreibung wird zwischen Ihnen, der/dem KundIn („Sie“ oder „KundIn“), und Dell Technologies vereinbart. Dieser Service unterliegt der betreffenden Kundenvereinbarung mit Dell Technologies.

Produkte oder Services, die bei einem Dell Technologies Reseller erworben wurden, unterliegen ausschließlich den Vereinbarungen zwischen KäuferIn und Reseller. Diese Vereinbarung kann Bedingungen enthalten, die mit den Bedingungen in diesem Dokument oder in den Onlinebedingungen unten identisch sind. Der Reseller kann mit Dell Technologies Vereinbarungen hinsichtlich der Erbringung von Support Services und/oder Wartungsservices für den/die KäuferIn im Namen des Resellers treffen. KundInnen und Reseller, die Services und/oder Wartungsservices oder Dienstleistungen erbringen, müssen ordnungsgemäß ausgebildet und zertifiziert sein. Die Erbringung von Services durch nicht ausgebildete/nicht zertifizierte Kunden, Reseller oder Dritte kann zusätzliche Gebühren nach sich ziehen, wenn infolge der Serviceerbringung durch Dritte ein Support von Dell Technologies erforderlich ist. Wenn Sie weitere Informationen bezüglich der Erbringung von Support Services und/oder Wartungsservices für von einem Reseller erworbene Produkte benötigen, wenden Sie sich bitte an den Reseller oder an das örtliche Dell Technologies Vertriebsteam.

Gibt es keine entsprechende Vereinbarung, die diesen Service ausdrücklich autorisiert, unterliegt dieser Service je nach Standort der/des KundIn den kaufmännischen Verkaufsbedingungen von Dell oder der in der Tabelle weiter unten erwähnten Reseller-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 Kauf der Services geltende Geschäftsbedingungen**	
	- **Kunden, die Services direkt kaufen**	- **Kunden, die Services über einen autorisierten Reseller kaufen**
- USA	- Dell.com/CTS	- Dell.com/CTS
- Kanada	- Dell.ca/terms (Englisch) Dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)	- Dell.ca/terms (Englisch) Dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)
- Lateinamerika und Karibik	Lokale länderspezifische Dell.com-Website oder Dell.com/servicedescriptions.*	Die Servicebeschreibung und andere Servicedokumente von Dell Technologies, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell Technologies dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Services, 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 Servicedokumenten von Dell Technologies in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell Technologies“ als Verweis auf Dell Technologies 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 Technologies. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen KäuferInnen und VerkäuferInnen relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und den zuständigen VerkäuferInnen vereinbart werden.

- Asien/Pazifik/Japan	Lokale länderspezifische Dell.com-Website oder Dell.com/servicedescriptions.*	Servicebeschreibungen und andere Servicedokumente von Dell Technologies, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell Technologies dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Services, 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 Servicedokumenten von Dell Technologies in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell Technologies“ als Verweis auf Dell Technologies 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 Technologies. 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 länderspezifische Dell.com-Website oder Dell.com/servicedescriptions.* Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs: Frankreich: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Deutschland: Dell.de/AGB - Großbritannien: Dell.co.uk/terms	Servicebeschreibungen und andere Servicedokumente von Dell Technologies, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell Technologies dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Services, 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 Servicedokumenten von Dell Technologies in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell Technologies“ als Verweis auf Dell Technologies 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 Technologies. 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 auf ihre lokale 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 eine Option auswählen.

Dem Kunden ist bekannt, dass eine Erneuerung, Änderung, Verlängerung oder weitere Nutzung des Service über die ursprüngliche Laufzeit hinaus der zum jeweils aktuellen Zeitpunkt geltenden Servicebeschreibung unterliegt, die unter Dell.com/servicedescriptions einsehbar ist.

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 Kontrollkästchens „Ich stimme zu“ oder Ähnliches auf der Website von Dell.com oder DellEMC.com im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell Technologies Software oder Internetoberfläche verpflichten Sie sich zur Einhaltung dieser Servicebeschreibung und der durch Verweis darin 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 müssen Kunden neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. ein Bestellformular unterzeichnen.

Ergänzende Bedingungen und Bestimmungen

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

2. Wichtige Zusatzinformationen

   a) Terminänderung. Wurde für den Service ein Termin vereinbart, sind Terminänderungen mindestens acht (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 er jegliche Terminänderungen mindestens acht (8) Tage vor Beginn des Service bestätigt.

   b) Bezahlung der mit den Services gekauften Hardware. Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, ist die Bezahlung von Hardware in keinem Fall an die Ausführung oder Erbringung von Services gebunden, die zusammen mit der Hardware erworben wurden.

   c) Einschränkungen des Serviceumfangs. Dell behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell der Meinung ist, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell oder die von Dell beauftragten Serviceanbieter entsteht oder dass die Erbringung einer verlangten 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) Änderungen des Serviceumfangs. Sofern nicht anderweitig schriftlich mit dem Kunden vereinbart, behält sich Dell Technologies das Recht vor, den Umfang der Services zu ändern. Eine solche Änderung muss dem Kunden allerdings 60 Tage vorher schriftlich angekündigt werden. Abgesehen von Änderungen, die von Herausgebern und Herstellern von Drittanbieterprodukten verursacht werden, wird der Kunde über jede Änderung des Umfangs der Support Services auf die in der zu diesem Zeitpunkt aktuellen Vereinbarung zwischen Dell Technologies und dem Kunden angegebene Weise benachrichtigt.

   e) Datenschutz. Dell Technologies behandelt alle personenbezogenen Daten, die im Rahmen dieser Servicebeschreibung erfasst 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.

   f) Optionale Services. Unter Umständen sind optionale Services (z. B. Support vor Ort, Installation, Beratung, gemanagte, professionelle Support- oder Schulungsservices) von Dell Technologies erhältlich, die je nach Kundenstandort variieren. Für optionale Services ist ggf. eine separate Vereinbarung mit Dell Technologies erforderlich. Ist eine solche Vereinbarung nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit der vorliegenden Servicebeschreibung erbracht.

   g) 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.

   h) Kündigung. Dell Technologies ist berechtigt, diesen Service jederzeit während der Servicelaufzeit aus folgenden Gründen zu kündigen:
      a. Die/Der KundIn kommt ihrer/seiner Zahlungsverpflichtung für diesen Service gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
      b. Der Kunde macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit den unterstützenden AnalystInnen oder Vor-Ort-TechnikerInnen.
      c. Der Kunde hält die Bedingungen und Bestimmungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.
      d. Der Kunde verlangt den Austausch von Komponenten, die die Standardfehlerraten für die betreffende Komponente und das betreffende System deutlich überschreiten. Diese Fehlerraten werden ständig überwacht. Weitere Informationen hierzu finden Sie im obigen Abschnitt „Ausschlüsse".

   Im Falle einer Kündigung des Service durch Dell Technologies entsprechend diesem Absatz schickt Dell Technologies 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 Versendens der Kündigung durch Dell Technologies an den Kunden und dem Vertragsende müssen mindestens zehn (10) Tage liegen, sofern nicht vom Gesetzgeber zwingend ein anderer Zeitraum vorgeschrieben ist. Kündigt Dell Technologies den Service auf Grundlage dieses Absatzes, hat der Kunde keinen Anspruch auf Erstattung von geleisteten Zahlungen an Dell Technologies.

i) Geografische Einschränkungen und Standortänderung.

1. Dell Technologies ist möglicherweise nicht in der Lage, Vor-Ort- und Ersatzteil-Support-Services innerhalb von vier Stunden für Geräte bereitzustellen, die sich außerhalb des Dell Technologies Servicebereichs befinden. Die „Dell Technologies Serviceregion“ bezeichnet einen Standort, der sich (i) innerhalb von 160 Kilometern (100 Meilen) Fahrstrecke von einem Dell Technologies Servicestandort befindet und (ii) im gleichen Land wie der Dell Technologies Servicestandort liegt, wenn dies in Ihrer Vereinbarung mit Dell Technologies nicht anders geregelt wurde. In einem solchen Fall gelten die Regelungen in der jeweiligen Rahmenvereinbarung. Sofern nicht anders in dieser Servicebeschreibung oder der Vereinbarung angegeben, steht für EMEA-Kunden Vor-Ort-Service bis zu einer Entfernung von 150 km vom nächstgelegenen Dell Technologies Logistikstandort (PUDO- oder Pick Up/Drop Off-Standort) zur Verfügung. Wenden Sie sich vor dem Kauf an Ihre/n VertriebsmitarbeiterIn, um weitere Informationen zur Verfügbarkeit des Vor-Ort-Service im Raum EMEA basierend auf den Dell Technologies Servicestandorten zu erhalten.

2. Dieser Service ist nicht an allen Standorten verfügbar. Falls sich Ihr Produkt nicht an dem geografischen Standort befindet, der in den Serviceunterlagen von Dell Technologies für Ihr Produkt angegeben ist, oder Konfigurationsdetails geändert wurden, ohne Dell Technologies darüber in Kenntnis zu setzen, muss Dell Technologies Ihr Produkt zunächst erneut für den Supportanspruch qualifizieren, bevor entsprechende Reaktionszeiten für das Produkt wieder in Kraft gesetzt werden können. Serviceoptionen (einschließlich Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-Servicezeiten) hängen von der jeweiligen Region und Konfiguration ab und manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar. Ausführliche Informationen hierzu erhalten Sie von Ihrem Vertriebskontakt. Des Weiteren kann die Verpflichtung von Dell Technologies zum Erbringen der Services von verschiedenen Faktoren, einschließlich der Verfügbarkeit am neuen Standort, der Zahlung zusätzlicher Gebühren sowie einer Überprüfung und erneuten Zertifizierung der verlagerten Produkte, abhängen. Für die Serviceerbringung gelten die zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen aktuellen Gebührensätze von Dell Technologies für Zeit und Material. Sofern nicht anders zwischen Dell Technologies und dem Kunden vereinbart, muss der Kunde in der Lage sein, Ersatzteile, die direkt an ihn geliefert werden, am Standort der zu wartenden Systeme entgegenzunehmen. Dell Technologies ist nicht haftbar für Supportverzögerungen, wenn der Kunde die Teilesendung nicht annehmen kann oder eine Annahme verweigert. Für Storage-Systeme, die mehrere Komponenten umfassen, sind aktive Supportoptionsvereinbarungen für alle Hardware- und Softwarekomponenten des Systems erforderlich, um Anspruch auf alle Vorteile der Supportvereinbarung für die gesamte Lösung zu haben. Sofern nicht anderweitig schriftlich mit dem Kunden vereinbart, behält sich Dell Technologies das Recht vor, den Umfang der Support Services zu ändern. Eine solche Änderung muss dem Kunden allerdings 60 age vorher schriftlich angekündigt werden.

j) Rangordnung. Sofern nicht anderweitig zwischen den Parteien schriftlich vereinbart, gilt Folgendes: Wenn es einen Widerspruch in den Bedingungen der Dokumente gibt, die diese Vereinbarung umfasst, haben die Dokumente in der folgenden Reihenfolge Gültigkeit: (i) diese Servicebeschreibung, (ii) die Vereinbarung. 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 Paragrafen, Abschnitts oder Unterabschnitts.

KONTAKT

Weitere Informationen erhalten Sie von unsere lokalen VertriebsmitarbeiterInnen oder Ihrem autorisierten Reseller.

Copyright © 2025 Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell Technologies, Dell und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle anderen Marken können Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein. Veröffentlicht in den USA.

Dell Technologies erachtet die Informationen in diesem Dokument zum Zeitpunkt der Veröffentlichung als korrekt. Die Informationen können jederzeit ohne vorherige Ankündigung geändert werden.