

# Servicebeschreibung

## Dell Technologies ProSupport One for Data Center

---

### Einführung

Dell Technologies<sup>1</sup> stellt Dell Technologies ProSupport One for Data Center (den/die „**Service(s)**“ oder „**Support Services**“) gemäß dieser Servicebeschreibung („**Servicebeschreibung**“) zur Verfügung. Ihr Kostenvoranschlag, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung von Dell Technologies (das „**Bestellformular**“) enthält den Namen des Produkts oder der Produkte<sup>2</sup>, den/die anwendbaren Service(s) und gegebenenfalls zugehörige Optionen. Wenden Sie sich an Ihren Dell Technologies Vertriebsmitarbeiter, wenn Sie weitere Hilfe benötigen oder eine Kopie Ihres Rahmenvertrags zu den Services („**Vereinbarung**“) erhalten möchten. Für Kunden, die im Rahmen einer separaten Vereinbarung, die den Verkauf dieser Services genehmigt, bei Dell Services kaufen, gilt der Nachtrag zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell Services<sup>3</sup> auch für diese Services. Eine Kopie Ihrer Vereinbarung mit Ihrem zuständigen Dell Technologies Reseller erhalten Sie von diesem Reseller.

### ProSupport One for Data Center – Anforderungen

Der Kunde muss bestimmte Anforderungen erfüllen und aufrechterhalten, um die Berechtigung für diese Service zu erhalten, einschließlich:

- Eine Mindest-Installationsbasis von nicht weniger als eintausend (1.000) von Dell unterstützten Produkten, die auf Ihrem Dell Technologies Angebot durch eine aktuelle Supportoption von ProSupport One for Data Center („**ProSupport One**“) gekennzeichnet sind, oder der Kunde muss die aktuellen jährlichen Umsatzanforderungen von Dell Technologies für ProSupport One erfüllen.
- Alle Dell Technologies Produkte, die für ProSupport One infrage kommen, müssen sich am gleichen Standort des Rechenzentrums befinden und von einer aktuellen ProSupport One Supportoption abgedeckt sein. Ausschlüsse sind nicht erlaubt.
- Der Kunde muss über ein zentralisiertes Supportcenter und Helpdesk verfügen, um das Rechenzentrum mit den von ProSupport One abgedeckten Dell Technologies Produkten zu unterstützen.
- Dell Technologies behält sich das Recht vor, die Einhaltung der ProSupport One Berechtigungsanforderungen regelmäßig zu überprüfen. Wenn Dell Technologies feststellt, dass der Kunde die Berechtigungsanforderungen für ProSupport One nicht erreicht oder nicht erfüllt hat, behält sich Dell Technologies das Recht vor, die Service- und Supportoption für das Dell Technologies Produkt nach schriftlicher Benachrichtigung des Kunden von ProSupport One zu ProSupport zu ändern.

### Umfang des Service

Zu den Merkmalen dieses Service gehören:

- 24x7-Zugriff (inklusive Feiertage)<sup>4</sup> auf eine hochrangige technische Support-Ressource von Dell Technologies aus der Abteilung Customer Service und Support von Dell Technologies Unterstützung beim Troubleshooting von Produkten.
- Vor-Ort-Bereitstellung von Technikern und/oder Ersatzteilen am Installationsstandort oder einem anderen gegenseitig vereinbarten und von Dell Technologies in der Vereinbarung genehmigten Geschäftsstandort des Kunden (je nach Notwendigkeit und erworbener Supportoption), um Produktprobleme zu beheben.
- Zugriff auf einen Remote Service Account Manager (SAM) gemäß diesem Dokument.

Bitte sehen Sie sich für weitere Details die untenstehende Tabelle an.

---

<sup>1</sup> „Dell Technologies“ bezieht sich in diesem Dokument auf die in Ihrem Dell Bestellformular genannte zuständige Dell Vertriebsorganisation („Dell“) bzw. die in Ihrem EMC Bestellformular angegebene EMC Vertriebsorganisation („EMC“). Die Verwendung der Bezeichnung „Dell Technologies“ in diesem Dokument zeigt keine Änderung des rechtlichen Namens der Dell oder EMC Organisation an, mit der Sie Geschäfte getätigt haben.

<sup>2</sup> Wie in diesem Dokument verwendet, sind „Dell Technologies Produkte“, „Produkte“, „Geräte“ und „Software“ die Dell Technologies Geräte und Software, die auf der [Gewährleistungs- und Wartungstabelle für Dell EMC Produkte](#) angegeben sind, oder ausgewählte Produkte, die auf Ihrem Bestellformular für dieses Produkt aufgeführt sind und „Produkte von Drittanbietern“ sind in Ihrer Vereinbarung oder, in Ermangelung einer solchen Definition in Ihrer Vereinbarung, in den [Verkaufsbedingungen von Dell EMC](#) festgelegt, sofern zutreffend. „Sie“ und „Kunde“ beziehen sich auf die als Käufer der Services in dieser Vereinbarung genannte juristische Person.

<sup>3</sup> Um den Nachtrag der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell Services abzurufen, gehen Sie bitte zu <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, wählen Sie Ihr Land aus und dann die Registerkarte Support Services in der linken Navigationsspalte Ihrer lokalen Länderseite.

<sup>4</sup> Die Verfügbarkeit ist je nach Land unterschiedlich. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Vertriebsmitarbeiter.

## Dell Technologies für Services kontaktieren

**Online-, Chat- und E-Mail-Support:** Für ausgewählte Produkte ist Support auf der Dell Technologies Website, per Chat<sup>2</sup> und per E-Mail verfügbar unter: [www.Dell.com/Support](http://www.Dell.com/Support)

**Telefonsupport-Anfragen:** Verfügbar 24x7 (einschließlich Feiertage). Die Verfügbarkeit kann außerhalb der USA variieren und ist auf ein wirtschaftlich vertretbares Maß begrenzt, sofern im entsprechenden Anhang keine anders lautenden Vereinbarungen angegeben sind. Unter [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) finden Sie eine Liste mit gültigen Telefonnummern für Ihren Standort.

SERVICEMERKMAL	BESCHREIBUNG	PROSUPPORT ONE – LEISTUNGSUMFANG
<b>WELTWEITER TECHNISCHER SUPPORT</b>	<p>Der Kunde kann Dell Technologies rund um die Uhr (24x7) telefonisch oder über das Internet kontaktieren, um ein Geräte- oder Softwareproblem zu melden, und gibt Informationen für eine erste Einschätzung des Schweregrads*.</p> <p>Dell Technologies bietet (i) abhängig vom Schweregrad des Problems eine Remote-Antwort durch eine hochrangige technische Support-Ressource von Dell Technologies zum Troubleshooting oder (ii) eine Vor-Ort-Reaktion wie unten beschrieben, sofern dies von Dell Technologies als notwendig erachtet wird.</p>	Inbegriffen.
<b>VOR-ORT-REAKTION</b>	<p>Dell Technologies sendet autorisierte Mitarbeiter an den Installationsstandort, um am Problem zu arbeiten, nachdem Dell Technologies das Problem eingegrenzt hat und eine Vor-Ort-Reaktion für erforderlich hält.</p>	<p>Nur für Geräte inbegriffen.</p> <p>Das anfängliche Ziel der Vor-Ort-Reaktion basiert auf der vom Kunden erworbenen Option. Dem Kunden stehen folgende Optionen zur Verfügung: entweder 1) eine Serviceantwort innerhalb von vier Stunden am selben Werktag oder 2) eine Serviceantwort während des nächsten lokalen Werktages, während der normalen Geschäftszeiten, nachdem Dell Technologies den Support vor Ort für erforderlich hält.</p> <p><u>Vor-Ort-Reaktion binnen 4 Stunden, erfolgskritisch</u></p> <p>Der Techniker erreicht den Standort in der Regel innerhalb von 4 Stunden nach Abschluss des telefonischen Troubleshooting.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verfügbar sieben (7) Tage/Woche, vierundzwanzig (24) Stunden/Tag – auch an Feiertagen.</li> <li>• Verfügbar an den Standorten, für die eine Reaktionszeit von vier (4) Stunden vereinbart wurde.</li> <li>• In Ersatzteillagern für die 4-Stunden-Reaktionszeit werden von Dell Technologies als geschäftskritisch eingestufte Ersatzteile für unterstützte Produkte gelagert. Nicht zwingend erforderliche Ersatzteile können per Übernachtversand geliefert werden.</li> <li>• Die Fähigkeit der Definition, ob das Problem gemäß Erstdiagnose des Remotesupport den Schweregrad 1 hat.</li> <li>• Verfahren für kritische Situationen – Probleme mit Schweregrad 1 kommen für eine schnelle Eskalations-/ Resolutionsmanager- und „CritSit“-Incident-Abdeckung in Betracht.</li> <li>• Sofortiger Einsatz bei Notfällen – Vor-Ort-Servicetechniker, der parallel mit sofortigem telefonischen Troubleshooting bei Problemen mit Schweregrad 1 entsandt wird.</li> </ul> <p><u>Vor-Ort-Reaktion am nächsten Arbeitstag</u></p> <p>In der Regel trifft ein Techniker am nächsten Arbeitstag nach dem telefonischen Troubleshooting und der Diagnose vor Ort ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bei Anrufen, die bei Dell Technologies nach Geschäftsschluss, Ortszeit des Kundenstandorts, eingehen, kann ein zusätzlicher Werktag erforderlich sein, bis der Servicetechniker den Standort des Kunden erreicht.</li> <li>• Nur verfügbar bei ausgewählten Modellen von Produkten.</li> </ul> <p>Vor-Ort-Reaktion gilt nicht für Software, kann aber separat für diese erworben werden.</p>

### \* Schweregrad-Definitionen

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

**SCHWEREGRAD 2** Hoch – Geschäftsfunktionen können ausgeführt werden, jedoch mit verminderter/stark begrenzter Leistungsfähigkeit

**SCHWEREGRAD 3** Mittel/Niedrig – minimale oder keine Auswirkungen auf das Geschäft

<p><b>BEREITSTELLUNG VON ERSATZTEILEN</b></p>	<p>Dell Technologies stellt Ersatzteile zur Verfügung, sofern dies von Dell Technologies als notwendig erachtet wird.</p>	<p>Inbegriffen.</p> <p>Das Lieferziel für den Austausch von Teilen basiert auf der vom Kunden erworbenen Option. Dem Kunden stehen folgende Optionen zur Verfügung: entweder 1) eine vierstündige Serviceantwort am selben Werktag oder 2) eine Serviceantwort während des nächsten lokalen Werktages, während der normalen Geschäftszeiten, nachdem Dell Technologies die Lieferung eines Ersatzteils für erforderlich hält. Ein Ersatzteil am selben Werktag ist eine Komponente, bei deren Ausfall das unterstützte Produkt kritische Geschäftsfunktionen eventuell nicht mehr ausführen kann und eine sofortige Antwort erforderlich ist. Zu den als nicht kritisch angesehenen Teilen gehören unter anderem: Blenden, Rahmen, mechanische Gehäuse, Festplattenplatzhalter, Schienensätze, Kabelführungszubehör. Ersatzteile, die ggf. als kritisch erachtet werden, sind Hauptplatinen, CPUs, bestimmte Arbeitsspeichermodule und Festplattenlaufwerke.</p> <p>Die Bereitstellung von Ersatzteilen am selben/nächsten Werktag kann durch örtliche Versandfristen beeinträchtigt werden.</p> <p>Die Installation aller Ersatzteile wird von Dell Technologies im Rahmen der Vor-Ort-Reaktion durchgeführt. Der Kunde hat jedoch die Option, die Installation von CRUs, vom Kunden austauschbaren Einheiten, selbst durchzuführen. Eine Liste der als CRUs bezeichneten Teile für spezifische Geräte finden Sie in der <a href="#">Gewährleistungs- und Wartungstabelle für Dell Technologies Produkte</a> oder kontaktieren Sie Dell Technologies für weitere Informationen.</p> <p>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 das CRU-Teil installieren, ist er selbst dafür verantwortlich, das ausgetauschte CRU-Teil an eine von Dell Technologies genannte Einrichtung zurückzusenden.</p> <p>Wenn der Dell Techniker 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 von kompletten 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.</p>
<p><b>PROAKTIVER AUSTAUSCH VON SOLID-STATE-LAUFWERKEN</b></p>	<p>Inbegriffen für Storage und konvergente Produkte. Der Kunde ist berechtigt, ein Ersatz-Solid-State-Laufwerk zu erhalten, sollte das Belastbarkeits-Level (wie unten definiert) für ein Solid-State-Laufwerk einen niedrigen Prozentsatz erreichen, bevor das Gerät seine volle Kapazität erreicht oder weniger (nach Einschätzung von Dell Technologies). Das Belastbarkeits-Level bezeichnet den durchschnittlichen Prozentsatz der verbleibenden Lebensdauer eines qualifizierten SSD.</p>	<p>Inbegriffen.</p> <p>Die geplante Antwortzeit richtet sich nach der Lieferung der entsprechenden Ersatzteile und den oben erläuterten Servicemöglichkeiten für die Vor-Ort-Reaktion. Der Kunde muss die aktuell unterstützte(n) Version(en) der SupportAssist- und/oder Secure Remote Support-Software während der jeweiligen Support-Periode aktivieren und vorhalten. Die jeweilige Aktivierung von SupportAssist und/oder Secure Remote Support ist eine Voraussetzung für diese zusätzlich verlängerbaren Servicemerkmale.</p>

<b>RECHTE AN NEUEN SOFTWARE-VERSIONEN</b>	Dell Technologies gewährt Rechte an neuen Softwareversionen, die von Dell Technologies allgemein verfügbar gemacht werden.	Inbegriffen.
<b>INSTALLATION NEUER SOFTWARE-VERSIONEN</b>	Dell Technologies führt die Installation neuer Softwareversionen durch.	<p><b>Gerätebetriebsumgebungssoftware</b></p> <p>Ist nur dann inbegriffen, wenn die entsprechenden Geräte, auf denen die Betriebsumgebungssoftware installiert wird, durch eine Dell EMC Gewährleistung oder einen geltenden Dell Technologies Wartungsvertrag abgedeckt sind. Gerätebetriebsumgebungssoftware ist definiert als Software-Programmierung und/oder Mikrocode-Firmware, die benötigt wird, damit das Gerät seine grundlegenden Funktionen erfüllen kann und ohne die das Gerät nicht betrieben werden kann.</p> <p><b>Sonstige Software (keine Gerätebetriebsumgebungssoftware)</b></p> <p>Die Installation neuer Softwareversionen erfolgt durch den Kunden, es sei denn, Dell Technologies sieht Anderweitiges als notwendig an.</p>
<b>24X7-REMOTE-MONITORING UND -REPARATUR</b>	<p>Bestimmte Produkte kontaktieren Dell Technologies automatisch und selbstständig, um Dell Technologies bei der Problembestimmung mit Informationen zu unterstützen.</p> <p>Dell Technologies verschafft sich bei Bedarf Remotezugriff auf Produkte zur Erstellung weiterer Diagnosen und Bereitstellung von Remotesupport.</p>	<p>Inbegriffen bei Produkten, die über Remote-Monitoring-Tools und -Technologien von Dell Technologies verfügen.</p> <p>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-Reaktion.</p>
<b>24X7-ZUGANG ZU ONLINE-SUPPORT-TOOLS</b>	Kunden, die sich ordnungsgemäß registriert haben, haben über die Dell Technologies Online Support Website 24x7-Zugriff auf webbasierte Kundensupporttools der Wissensdatenbank und zur Selbsthilfe.	Inbegriffen.
<b>SUPPORTASSIST ENTERPRISE VORHERSAGBARE ERKENNUNG VON HARDWAREFEHLERN</b>	Für berechnete Systeme, die über SupportAssist Enterprise überwacht werden, wird eine intelligente Analyse der Gerätelemetrie gesammelt und zur Vorhersage von in der Zukunft auftretenden Hardwareausfällen verwendet.	<p>Inbegriffen.</p> <p>Hinweis: Die vorausschauende Erkennung von Hardwarefehlern gilt nur für die Akkus, Festplatten, Rückwandplatinen und Erweiterungen von PowerEdge-Servern ab der 12. Generation, die PowerEdge RAID-Controller (PERC) der Serien 5 bis 10 aufweisen. Die vorausschauende Erkennung von Hardwarefehlern ist nur dann verfügbar, wenn die automatische regelmäßige Erfassung und das Hochladen von Systeminformationen in SupportAssist Enterprise aktiviert ist.</p>
<b>CLOUDIQ</b>	Kunden, die über Secure Remote Services oder SupportAssist eine ordnungsgemäße Verbindung mit dem berechtigten Dell Technologies System hergestellt haben, haben Zugriff auf die CloudIQ, die proaktive Integritätsbewertungen, Folgeanalyse der Leistung und Erkennung von Anomalien und Analyse von Workload-Konflikten bereitstellt.	Enthalten für die folgenden Dell Technologies Plattformen: PowerMax, PowerStore, PowerScale, PowerVault, Unity XT, XtremIO, SC Series, VxBlock und Connectrix-Switches.

---

**SERVICE ACCOUNT  
MANAGER (SAM)**

Der SAM stellt dem Kunden die folgenden Services remote zur Verfügung, sofern nachstehend nicht ausdrücklich anders angegeben oder wenn der Kunde einen Vor-Ort-SAM- oder einen zugehörigen Vor-Ort-Service von Dell Technologies separat erworben hat:

- **Onboarding:** Onboarding-Unterstützung, bestehend aus (i) Überprüfung der Richtigkeit der relevanten Kundensupportinformationen wie Account-Name, Kennung der Geschäftseinheit, Adresse, autorisierte Kontakte und andere grundlegende Onboarding- und Einrichtungsdetails und (ii) Erläuterungen zur Kontaktaufnahme mit Dell Technologies, um Service-Requests zu öffnen.
- **Service-Bericht:** Ein Bericht, der über eine von Dell Technologies designierte Website bereitgestellt wird und Folgendes angibt:
  - Zusammenfassung der offenen und geschlossenen Service-Requests nach Monat
  - Abgleich der Gerätebetriebsumgebungssoftware mit Zielcode-Empfehlungen
  - Vertragsstatus, einschließlich Start-/Enddaten und andere grundlegende Vertragsdetails
- **Serviceprüfung:** Der SAM bietet eine Serviceprüfung der Details im Servicebericht und anderer Themen, die Dell Technologies und der Kunde (gegebenenfalls) während des Onboardings gemeinsam vereinbart haben.
- **Support bei der Eskalation:** Support bei der Eskalation und Koordination von technischen, geschäftlichen und kritischen Problemen innerhalb von Dell Technologies.

**Besuche vor Ort:** Der Kunde hat Anspruch auf maximal zwei (2) Besuche pro Jahr im Rahmen dieses Service. Der Kunde kann separat zusätzliche Besuche vom SAM vor Ort erwerben, für die möglicherweise eine zusätzliche Gebühr erhoben wird.

In Produkten enthalten, die durch eine ProSupport One for Data Center Gewährleistung 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 finden Sie unten.

**Servicebericht:** Auf monatlicher Basis für Produkte, bei denen die derzeit unterstützten und genehmigten Remote-Monitoring-Tools und -Technologien von Dell Technologies aktiviert und freigeschaltet sind.

**Serviceprüfung:** Periodisch, nicht häufiger als monatlich, für Produkte, bei denen die derzeit unterstützten und genehmigten Remote-Monitoring-Tools und -Technologien von Dell Technologies aktiviert und freigeschaltet sind. Die Serviceprüfung wird vom Remote-SAM zu einem mit dem Kunden einvernehmlich zu vereinbarenden Zeitplan durchgeführt.

Dell Technologies ist nur dafür verantwortlich, die in diesem Dokument ausdrücklich angegebenen SAM-Aktivitäten und -Aufgaben auszuführen. Alle anderen Aufgaben, Aktivitäten und Services sind nicht inbegriffen.

## Pflichten des Kunden bezüglich des SAM-Service

Voraussetzung für die Bereitstellung des SAM-Service durch Dell Technologies ist, dass der Kunde die folgenden Pflichten erfüllt:

- Bereitstellung eines geeigneten Systemwartungsfensters für den SAM, das von Dell Technologies als erforderlich erachtet wird
- Sicherstellen, dass alle umgebungsbezogenen, technischen und betrieblichen Anforderungen erfüllt werden
- Bereitstellung eines zeitnahen Zugriffs des SAM auf (a) mindestens einen technischen Kontakt mit Verantwortlichkeiten für die Systemadministration und angemessenen System-/Informationszugriffsrechten und (b) relevante Experten, Systeme und Netzwerke (u. a. Remotesysteme/Netzwerkzugriff), wenn dies von Dell Technologies als notwendig erachtet wird
- Übernahme der gesamten Verantwortung bei Problemen mit Netzwerkverbindung, Leistung und Konfiguration
- Überprüfung, ob der/die Gerätestandort(e) vor dem Start von ProSupport One for Data Center vorbereitet wurden

## Weitere wichtige Informationen zum SAM-Service

- Der SAM-Service ist während der normalen Geschäftszeiten verfügbar. Die Geschäftszeiten hängen vom Standort des SAM 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 SAM-Services vor Ort durchgeführt werden.
- Afterhours-Support kann nach Ermessen von Dell Technologies von anderen Ressourcen innerhalb von Dell Technologies bereitgestellt werden.
- Der Standort des SAM wird während des Onboardings auf Grundlage der bevorzugten Serviceregion des Kunden sowie der Personalverfügbarkeit zugewiesen.

## 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 Gewährleistungs- oder Wartungsvertrag abgedeckt sind, stellt Dell Technologies kooperative Unterstützung bereit, in der Dell Technologies: (i) als zentrale Anlaufstelle dient, bis die Probleme isoliert sind, (ii) den Drittanbieter kontaktiert, (iii) eine Problemdokumentation bereitstellt und (iv) weiterhin das Problem überwacht sowie Status- und Lösungspläne vom Verkäufer erhält (soweit angemessenerweise möglich).

Um kooperative Unterstützung beanspruchen zu können, muss der Kunde entsprechende aktive Supportvereinbarungen mit dem Drittanbieter abgeschlossen haben und über entsprechende direkte Ansprüche für den Drittanbieter und Dell Technologies oder 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 PRODUKTE ODER SERVICES ANDERER ANBIETER.** Eine Liste der Partner für Collaborative Assistance finden Sie in der [Liste für die Zusammenarbeit](#). Bitte beachten Sie, dass unterstützte Produkte von Drittanbietern jederzeit ohne Benachrichtigung der Kunden geändert werden können.

## Reporting-Bereitstellung an autorisierte Dell Technologies Reseller für Endnutzer, die über autorisierte Dell Technologies Reseller kaufen

SAM-Reporting im Rahmen von ProSupport One for Data Center wird von Dell Technologies nur an autorisierte Dell Technologies **Reseller 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 des/der Endkunden des Resellers („Endnutzer“) erhalten hat, das SAM-Reporting des Endkunden zu erhalten.** Sofern vom Reseller nicht anderweitig benachrichtigt, verteilt Dell Technologies ProSupport One for Data Center SAM-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. SAM-Reporting, das an den Reseller gesendet wird, wird nicht nach/für bestimmte/n Endnutzer/n kategorisiert. Benutzerdefinierte Reporting-Optionen können gegen Aufpreis separat erworben werden.

## Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Services

Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Service (SRS) ist eine Softwareanwendung, die Ihr System nach der Installation und Konfiguration überwacht und Informationen sammelt, die für den technischen Support benötigt werden. Wenn ein Problem festgestellt wird, können die gesammelten Informationen an Dell Technologies gesendet werden, um Ihnen einen verbesserten und auf Sie zugeschnittenen effizienten Support zu bieten.

In Verbindung mit der ProSupport Suite bietet SupportAssist die folgenden Merkmale und Funktionen:

- Monitoring von Systemen auf Probleme, die den normalen Betrieb und die normale Leistung beeinträchtigen
- Automatische Erstellung einer Anfrage an den technischen Support von Dell, wenn ein Problem erkannt wird
- Automatisches Hochladen von Diagnosedaten und anderen Daten, die eine effiziente Problemdiagnose ermöglichen

Durch die Installation von SupportAssist gestatten Sie Dell Technologies die Speicherung Ihrer Kontaktinformationen (d. h. Ihres Namens, Ihrer Telefonnummer und/oder Ihrer E-Mail-Adresse), die für die Bereitstellung von technischem Support für Ihr unterstütztes System bzw. Ihre unterstützten Systeme erforderlich sind. Durch die Aktivierung der Protokollerfassungsfunktionen kann Dell Technologies die gesammelten Informationen nutzen, um Empfehlungen zur Verbesserung Ihrer IT-Infrastruktur zu geben. Hinweis: Das Entfernen oder Deaktivieren von SupportAssist oder das Deaktivieren der Protokollerfassungsoptionen beeinträchtigt die Möglichkeiten von Dell Technologies, Kunden bestimmte in dieser Servicebeschreibung aufgeführte Merkmale des Service und andere Services, die für eine einwandfreie Funktionsweise Zugriff auf die von SupportAssist erfassten Informationen benötigen, bereitzustellen.

Weitere Informationen zu Dell Technologies SupportAssist und eine aktuelle Liste der unterstützten Produkte von Dell finden Sie auf der Website von Dell SupportAssist unter: <http://Dell.Com/SupportAssist>.

## Dell Technologies Systemsoftwaresupport

Der in ProSupport One for Data Center enthaltene Dell Technologies Softwaresupport bietet Unterstützung für ausgewählte Produkte von Drittanbietern, einschließlich ausgewählter Endnutzeranwendungen, Betriebssysteme, Hypervisoren und Firmware, wenn solche Produkte von Drittanbietern 1) von Dell Technologies erworben wurden, 2) mit Produkten erworben wurden, 3) derzeit auf Produkten installiert und zum Zeitpunkt der Support-Anfrage in Betrieb sind und 4) das Produkt durch einen bestehenden ProSupport One for Data Center Support und Wartungsservice abgedeckt wird. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, Probleme mit Lizenzen und Einkäufen berechtigter Software zu beheben, um diese Dienste 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 Fragen des Kunden aufwerfen, müssen auf einem Einzelsystem reproduzierbar sein, das physisch oder virtuell sein kann. Der Kunde versteht und akzeptiert, dass Lösungen für bestimmte Probleme, die zu einem Service-Request des Kunden führen, möglicherweise nicht vom Herausgeber des jeweiligen Softwaretitels zur Verfügung stehen und möglicherweise Unterstützung vom Herausgeber benötigen, einschließlich der Installation zusätzlicher Software oder andere Änderungen an Produkten. Der Kunde akzeptiert, dass in solchen Situationen, in denen keine Lösung vom Herausgeber des relevanten Softwaretitels verfügbar ist, die Verpflichtung von Dell Technologies, dem Kunden Support zu leisten, vollständig erfüllt wird.

## ProSupport One for Data Center – Optionale Services

Als Teil des ProSupport One for Data Center stehen mehrere optionale Services zur Verfügung, die von Kunden je nach ihren spezifischen Bedürfnissen ausgewählt werden können. Diese optionalen Services sind eigenständige Services und die entsprechenden Servicebedingungen finden Sie unter <http://www.dell.com/ServiceContracts/global>. Diese Services sind möglicherweise nicht für alle von Dell Technologies unterstützten Produkte verfügbar. Einige der optionale Services werden unten genannt.

### Zusatzbedingungen, die für Kunden gelten, die ProSupport One for Data Center für die geringeren Service-Nutzungsmodelle erwerben

Um für die geringeren Service-Nutzungsmodelle in Frage zu kommen, muss der Kunde die folgenden Kriterien erfüllen:

- Der Kunde muss für die Unterstützung seiner Unternehmensumgebung über ein Helpdesk verfügen.
- Er muss bei TechDirect angemeldet sein, um unterstützte CRU-Teile (vom Kunden austauschbare Einheit) selbst zu versenden.
- Er muss die TechDirect- oder SupportAssist-API verwenden, um Service-Requests zu erstellen.

## Auswahlmöglichkeiten für den Umfang des technischen Supports

ProSupport One for Data Center bietet bis zu drei Servicelevel für den technischen Support. Diese Level basieren auf der Menge an Vorfällen pro Bestandsressource und werden pro Produktlinie festgelegt. Sie sind nicht für alle Produkte verfügbar.

Dell Technologies bestimmt den Grad des technischen Supports, den der Kunde für jede Produktlinie erhalten kann, basierend auf den internen Supportressourcen und der Servicehistorie des Kunden. Der Level muss für alle abgedeckten Bestandsressourcen innerhalb der Produktlinie konsistent sein.

Der Grad der technischen Unterstützung entspricht gegebenenfalls einem Kontingent an Incidents, das der Kunde für die Bestandsressourcen öffnen kann, die in einer bestimmten Produktlinie enthalten sind. Jeglicher Kontakt mit Dell Technologies Supportteams, der in der Erstellung eines qualifizierten Incidents resultiert, wird dem Kontingent an Incidents des Kunden für die spezifische Produktlinie angerechnet.

Incidents können mehrere Interaktionen zwischen Dell Technologies und Kunde umfassen, solange sich jede Interaktion auf dieselbe Bestandsressource und dasselbe Problem bezieht. Incidents werden in dem Quartal gezählt, in dem sie geschlossen werden. Incidents, die im Rahmen von Services am Bedarfspunkt und nach Ablauf des Gewährleistungszeitraums abgewickelt werden, zählen nicht zum Kontingent.

Weitere Informationen zu Auswahlmöglichkeiten für den Umfang des technischen Supports erhalten Sie bei Ihrem Dell Technologies Vertriebsmitarbeiter und/oder Ihrem SAM.

## Support nach Ablauf der Gewährleistung

Für von Dell Technologies unterstützte Bestandsressourcen, deren Gewährleistung seit maximal 90 Tagen abgelaufen ist, kann der Kunde einen Support Service nach Ablauf der Gewährleistung erwerben. Mit dieser Option hat der Kunde die Möglichkeit, technischen Support und Ersatzteile für eine bestimmte Anlage auf Basis von Incidents zu erwerben.

Dieser Service unterliegt der geografischen Verfügbarkeit und der Verfügbarkeit von Ersatzteilen zum Zeitpunkt der Anfrage. Dell Technologies teilt dem Kunden zum Zeitpunkt der Anfrage mit, ob die Lieferung der Ersatzteile durchgeführt werden kann.

Die Bereitstellung von Ersatzteilen für Bestandsressourcen ohne gültigen Servicevertrag ist ein optionaler Service, der dem Kunden im Rahmen des gültigen Zahlungsplans in Rechnung gestellt wird.

In einigen Ländern müssen Ersatzteile im Zusammenhang mit einem Support Service nach Ablauf der Gewährleistung als Ersatzteile ohne Gewährleistungsanspruch erworben werden. In diesem Fall kann Dell Technologies keine Lieferzeit festlegen, da der Versand des Ersatzteils aus einem der Ersatzteilzentren von Dell erfolgt. Hinweis: Der Versand des Ersatzteils kann gegebenenfalls je nach Kundenstandort des unterstützten Produkts, für das ein Service erforderlich ist, erheblichen Zeitaufwand erfordern.

## Support Service nach Ablauf der Gewährleistung – Vorgehensweisen

Der Kunde muss sich per Telefon mit dem globalen technischen Support-Team des Unternehmens in Verbindung setzen, um Support nach Ablauf der Gewährleistung anzufordern. Die Vorgehensweise für die Anforderung von Support ist identisch mit der in der Gewährleistung für das Produkt, mit der Ausnahme, dass der technische Support-Mitarbeiter des Unternehmens sich durch den Kunden bestätigen lässt, dass der Service nach Ablauf der Gewährleistung gegen eine zusätzliche Gebühr fortgesetzt werden soll.

## Support-Service nach Ablauf der Gewährleistung – Wichtige Zusatzinformationen

**Laufzeit:** Der Support Service nach Ablauf der Gewährleistung ist nur in Verbindung mit der Diagnose des jeweiligen Problems auf einem ausgewählten Satz von Server- und Netzwerkprodukten auf Basis von Incidents verfügbar (weitere Informationen zu Ihrem Produkt finden Sie in der Produktgewährleistungs- und Wartungstabelle). Dell Technologies kann diesen Service nach eigenem Ermessen mit vorheriger Benachrichtigung des Kunden kündigen.

**Keine Übertragbarkeit:** Der Support Service nach Ablauf der Gewährleistung ist nicht übertragbar und gilt ausschließlich für den Kunden. Dem Kunden ist es nicht erlaubt, den Service in Verbindung mit einem Servicebüro oder einer Vertriebs- oder Beteiligungsvereinbarung, im Auftrag von Drittanbietern oder im Zusammenhang mit Hardware oder Software zu nutzen, die nicht persönliches Eigentum des Kunden oder vom Kunden geleast ist. Dell Technologies behält sich vor, den Service zu unterbrechen oder zu beenden, wenn Dell nach alleinigem Ermessen feststellt, dass der Service missbraucht wird, durch andere als den Kunden genutzt wird oder ein Verstoß gegen die Vereinbarung vorliegt.

**Nicht im Umfang enthalten:** Der Support Service nach Ablauf der Gewährleistung gilt nicht für Services, die in dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich beschrieben sind, und Dell Technologies ist nicht verpflichtet, solche Services bereitzustellen. Außerdem hat Dell Technologies im Zuge der Bereitstellung des Support Service nach Ablauf der Gewährleistung das Recht, festzulegen, dass das Problem in den Umfang des Support Service nach Ablauf der Gewährleistung fällt. Dell Technologies kann wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um den Kunden an die entsprechende alternative Ressource zu verweisen.

Für unterstützte Produkte, für die kein Anspruch auf Gewährleistungserweiterung besteht, kann auch kein Support Service nach Ablauf der Gewährleistung im Sinne dieser Servicebeschreibung in Anspruch genommen werden.

Der Kunde erkennt an, dass Dell Technologies unter Umständen nicht in der Lage ist, ein spezifisches Kundenproblem zu identifizieren und zu lösen.

## Upgrade bei der Lieferung von Ersatzteilen

Der Kunde kann gegen eine zusätzliche Gebühr ein Upgrade des Ersatzteil-Lieferservice für eine bestimmte Bestandsressource für einen ausgewählten Satz von Server- und Netzwerkprodukten anfordern (weitere Informationen zu Ihrem Produkt finden Sie in der Produktgewährleistungs- und Wartungstabelle). Beispielsweise kann eine Bestandsressource mit Ersatzteillieferung am nächsten Arbeitstag gemäß SLA auf Lieferung am selben Arbeitstag hochgestuft werden.<sup>6</sup>

Der Kunde kann ein Upgrade des Servicelevels für die Ersatzteillieferung telefonisch anfordern. Ob ein Upgrade möglich ist, hängt von der Verfügbarkeit von Ersatzteilen in den Dell Technologies Lagern ab und kann daher nicht immer gewährt werden.

Es ist möglich, dass Dell Technologies einer Upgrade-Anfrage für die Lieferung von Ersatzteilen vorübergehend nicht nachkommen kann. Wenn der Kunde ein Upgrade für die Lieferung von Ersatzteilen anfordert, prüft Dell Technologies, ob der Upgrade-Service verfügbar ist, und informiert den Kunden, ob dem Upgrade-Service-Request nachgekommen werden kann. Der Upgrade-Service für die Lieferung von Ersatzteilen ist gegen eine zusätzliche Gebühr für einen ausgewählten Satz von Server- und Netzwerkprodukten verfügbar (weitere Informationen zu Ihrem Produkt finden Sie in der Produktgewährleistungs- und Wartungstabelle) und wird dem Kunden im Rahmen des gültigen Zahlungsplans in Rechnung gestellt.

## Nicht enthaltene Services

- Hilfe bei Leistung oder Administration
- Aktivitäten wie Installation, Deinstallation, Standortänderung, präventive Wartungsarbeiten, Hilfe bei Schulungen, Remote-Administration und alle Aktivitäten und Services, die in dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich aufgeführt werden
- Verbrauchsmaterial, Austausch von Datenträgern, Betriebsmaterial, kosmetisches Zubehör oder Teile wie Akkus, Rahmen und Abdeckungen oder mit diesen Teilen verbundener Support
- Direkter Support für Produkte von Drittanbietern oder kooperative Unterstützung für Produktversionen, die zurzeit nicht vom Hersteller, Anbieter oder Partner unterstützt werden
- Support der Hardware bzw. Software, die der OEM im Vor- oder Nachhinein installiert hat, es sei denn, dies ist durch einen separaten Servicevertrag mit Dell abgedeckt
- Entfernen von Viren/Spyware
- Datenbackup-Services
- Erweiterte WLAN-, Netzwerk- oder Remote-Installation, Einrichtung, Optimierung und Konfiguration von Anwendungen, die nicht in dieser Servicebeschreibung genannt werden
- Scripting, Programmierung, Design/Implementierung von Datenbanken, Webentwicklung oder neu kompilierte Kernels
- Reparatur von rein kosmetischen Schäden oder Mängeln an unterstützten Produkten, die die Funktionalität des Geräts nicht beeinträchtigen
- Reparaturen aufgrund von Softwareproblemen oder in Folge von Änderungen, Anpassungen oder Reparaturen, die nicht von Dell oder einem von Dell autorisierten Reseller oder Serviceanbieter oder von Kunden durchgeführt wurden, die CSR (durch Kunden austauschbare Teile) verwenden.

## Dell ProSupport für nicht standardmäßige Teile in kundenspezifischen Serverprodukten

Bei der Reparatur und dem Austausch von nicht standardmäßigen oder einzigartigen Teilen („Support Services für nicht standardmäßige Komponenten“) handelt es sich um einen Austausch-Mehrwertservice, der die PowerEdge-Produktgewährleistung des Kunden ergänzt und die Standardkomponenten von Dell Technologies in einer Standardkonfiguration abdeckt, die aufgrund von Verarbeitungs- oder Materialfehlern ausgetauscht werden müssen („Gewährleistungsreparaturen“). 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 einzigartige Teile zu ersetzen, die vom Kunden prognostiziert und sicher verfügbar sind (wie oben beschrieben), und nachdem der Kunde 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 Antwortzeit des Kunden für Gewährleistungsreparaturen aus und installiert das Ersatzteil im Produkt des Kunden. Der Kunde erkennt aber an und stimmt zu, dass Dell Technologies nicht verantwortlich ist, dem Kunden Teileverfügbarkeit zuzusichern. Am selben Tag (z. B. binnen 4 Stunden) gelieferte Teile und Vor-Ort-Reaktion sind möglicherweise für einen Austausch „nicht standardmäßiger“ Komponenten nicht verfügbar und Dell Technologies greift in diesen Fällen auf den Service am nächsten Arbeitstag zurück. Ersatzteile dürfen je nach örtlichem Recht neu oder überholt sein. Die Reparatur und der Austausch im Rahmen von Support Services für nicht standardmäßige Komponenten erfordern unter Umständen die Nutzung von Gewährleistungs- und/oder Wartungsservices eines Drittherstellers/eines Drittherausgebers und der Kunde verpflichtet sich, Dell Technologies zu unterstützen und alle Materialien bereitzustellen, die von einem Dritthersteller oder einem Drittherausgeber angefordert werden, um die Nutzung der entsprechenden Gewährleistungs- und/oder Wartungsservices durch Dritte zu erleichtern.

Die technische Überprüfung der resultierenden Konfiguration durch Dell Technologies nach einer separaten Leistungsbeschreibung nach der Installation der nicht standardmäßigen oder einzigartigen Teile und der vom Kunden angeforderten Software ist eine zeitlich begrenzte Aktivität und die Support Services für nicht standardmäßige Komponenten sind nur für die spezifische Konfiguration verfügbar, die vom Kunden definiert und von Dell Technologies getestet wurde. Dell Technologies kommuniziert die genaue getestete Hardwarekonfiguration einschließlich der Firmware-Levels. Sobald die technischen Tests abgeschlossen sind, liefert Dell Technologies die Ergebnisse über Berichte mit der Angabe „Bestanden/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 SupportAssist) 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 Qualitätsprobleme, Software-, Firmware- oder Hardware-Spezifikationen/-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 Entwicklungsgebühren, einschließlich technischer Tests, die im Zusammenhang mit einer Reparatur oder einem Austausch einer Komponente der Konfiguration während der Gewährleistungsfrist des Geräts des Kunden angefordert werden.

## Zusatzbedingungen für Endnutzer, die ihr unterstütztes Produkt bei einem OEM kaufen

Ein „OEM“ ist ein Reseller, der die unterstützten Produkte als OEM-Hersteller verkauft. Das bedeutet den Kauf von Dell Produkten und Services von Dell Technologies OEM Solutions (oder seinem Nachfolger) für ein OEM-Projekt. Ein OEM integriert oder bündelt solche 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 OEM 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 Markenzeichen). „Endnutzer“ sind hierbei Sie oder jegliche 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 für ein erstes telefonisches Troubleshooting beim Endnutzer verantwortlich. Bevor die Anfrage an Dell Technologies weitergeleitet wird, führt der OEM eine erste bestmögliche, geeignete Diagnose durch. Diese Verantwortung obliegt dem OEM, auch wenn sich sein Endnutzer zum Service-Request an Dell Technologies wendet. Wenn ein Endnutzer für den Service Dell kontaktiert, ohne seinen OEM zu informieren, fordert Dell Technologies den Endnutzer auf, seinen OEM zu kontaktieren, um ein erstes telefonisches Troubleshooting zu erhalten, bevor er Dell Technologies kontaktiert.

## Weitere Details zu Ihrem Service

Die Gewährleistungszeiträume und Supportoptionen („Supportinformationen“) auf dieser Website gelten (i) ausschließlich zwischen Dell Technologies und Abteilungen, die entsprechende Produkte und/oder vertraglich vereinbarte Wartungsservices direkt von Dell Technologies erwerben („Dell Technologies Kunde“), und (ii) nur für Produkte oder Supportoptionen, die vom Dell Technologies Kunden zu einem Zeitpunkt, an dem die Supportinformationen gültig waren, bestellt wurden. Dell Technologies ist berechtigt, die Supportinformationen jederzeit zu ändern. Abgesehen von Änderungen, die von Herausgebern und Herstellern von Drittanbieterprodukten verursacht werden, wird der Dell Technologies Kunde über jede Änderung der Supportinformationen auf eine Weise informiert, die in der zum jeweiligen Zeitpunkt aktuellen Produktbestellung und/oder wartungsbezogenen Vereinbarung zwischen Dell Technologies und dem Dell Technologies Kunden angegeben ist. Derartige Änderungen gelten jedoch nicht für Produkte oder Supportoptionen, die vom Dell Technologies Kunden vor dem Datum der jeweiligen Änderung bestellt wurden.

Dell Technologies ist nicht verpflichtet, Support Services für Geräte bereitzustellen, die sich außerhalb der Dell Technologies Serviceregion befinden. Die „Dell Technologies Serviceregion“ bezeichnet einen Standort, der sich (i) innerhalb von 160 Kilometern (100 Meilen) Fahrstrecke von einem Dell Technologies Servicestandort für Storage- und Data Protection-Geräte und/oder -Komponenten 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 (Pick Up/Drop Off-Standort, PUDO) zur Verfügung. Weitere Informationen über die Verfügbarkeit des Vor-Ort-Service in der EMEA-Region erhalten Sie bei Ihrem Vertriebsmitarbeiter.

Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Befindet sich Ihr Produkt nicht am geografischen Standort, der mit dem in den Serviceaufzeichnungen von Dell Technologies für Ihr Produkt enthaltenen Ort übereinstimmt, oder wurden Konfigurationsdetails geändert, ohne Dell Technologies darüber in Kenntnis zu setzen, muss Dell Technologies Ihr Produkt zunächst erneut für die Supportberechtigung qualifizieren, bevor entsprechende Antwortzeiten für das Produkt wieder in Kraft gesetzt werden können. Serviceoptionen, inklusive Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-Antwortzeiten, hängen von der jeweiligen Region und Konfiguration ab und manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar. Die entsprechenden Details erfahren Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter. Des Weiteren kann die Verpflichtung von Dell Technologies zum Erbringen der Services von verschiedenen Faktoren, darunter der Verfügbarkeit am neuen Standort, der Zahlung von zusätzlichen Gebühren sowie einer Überprüfung und erneuten Zertifizierung der verlagerten Produkte, deren Standort geändert wurde, abhängen. Dies erfolgt zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen aktuellen Gebührensätzen von Dell Technologies für Arbeitszeit und Material. Sofern nicht anderweitig zwischen Dell Technologies und dem Kunden vereinbart, muss der Kunde, wenn Ersatzteile direkt an den Kunden gesendet werden, die Lieferung am Standort der zu wartenden Systeme entgegennehmen. 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 enthaltenen 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 sechzig (60) Tage nach einer entsprechenden schriftlichen Benachrichtigung an den Kunden zu ändern. Produkte oder Services, die bei einem Dell Technologies Reseller erworben wurden, unterliegen ausschließlich den Vereinbarungen zwischen dem Käufer und dem Reseller. Diese Vereinbarungen können Bestimmungen enthalten, die mit den Supportinformationen auf dieser Website übereinstimmen. Der Reseller kann mit Dell Technologies Vereinbarungen hinsichtlich der Ausführung von Gewährleistungs- und/oder Wartungsservices für den Käufer im Namen des Resellers treffen. Kunden und Reseller, die Gewährleistungs- 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 Durchführung von Gewährleistungs- und Wartungsservices für Produkte benötigen, die von einem Reseller erworben wurden, wenden Sie sich bitte an den Reseller oder den örtlichen Dell Technologies Vertriebsmitarbeiter.

## KONTAKT

Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter vor Ort bzw. Ihrem autorisierten Reseller.

Copyright © 2008–2020 Dell GmbH. Alle Rechte vorbehalten. EMC und andere Marken sind Marken der Dell GmbH oder anderer anwendbarer Tochtergesellschaften von Dell Inc. Andere Marken können Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber sein. Veröffentlicht in den USA. H16453.4

Die Dell GmbH geht davon aus, dass die in diesem Dokument enthaltenen Informationen zum Zeitpunkt der Veröffentlichung korrekt sind. Die Informationen können ohne Vorankündigung geändert werden.

Version 1. Dezember 2020

Dell EMC ProSupport One für Data Center | v.2.5