

Dell Technical Account Manager

Einführung

Diese Servicebeschreibung für den Service „Dell Technical Account Manager“ wird zwischen Ihnen, dem Kunden („Sie“ oder „Kunde“), und Dell Technologies vereinbart. Diese Servicebeschreibung unterliegt: (a) der separaten schriftlichen Vereinbarung zwischen dem Kunden oder dem mit dem Kunden verbundenen Unternehmen und Dell Technologies oder einem mit Dell Technologies verbundenen Unternehmen, soweit sie ausdrücklich für den Service gilt; oder (b) sofern keine solche Vereinbarung vorhanden ist und je nach Standort des Kunden, den Geschäftsbedingungen von Dell Technologies oder einer anderen Vereinbarung, die jeweils in der folgenden Tabelle aufgeführt ist; wie zutreffend als „Vereinbarung“ bezeichnet. 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.

Dell verwendet Englisch als normale Geschäftssprache bei der Erbringung von Remoteserviceaktivitäten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Kommunikation, Dokumentation und Unterstützung. Leistungen, Anweisungen und Interaktionen im Zusammenhang mit dem Service werden mit Englisch als primärem Kommunikationsmedium erbracht, sofern nicht durch lokale Gesetze und Bestimmungen etwas anderes vorgeschrieben ist.

Wirtschaftlich angemessene Anstrengungen für andere Sprachen: Während Englisch die Standardgeschäftssprache von Dell für Remoteservices ist, werden alle Anstrengungen unternommen, um Anfragen in anderen Sprachen zu berücksichtigen. Allerdings unterliegen solche Anfragen der Verfügbarkeit sprachspezifischer Ressourcen und Fähigkeiten. Unterstützung in anderen Sprachen als Englisch wird nach besten Kräften und im Rahmen der Möglichkeiten von Dell unter Berücksichtigung des Fachwissens und der Verfügbarkeit zweisprachiger MitarbeiterInnen bereitgestellt. Der Umfang und die Pünktlichkeit der Servicebereitstellung in anderen Sprachen können unterschiedlich ausfallen und Dell kann nicht die gleiche Bereitstellung und Abdeckung wie bei einer Bereitstellung in Englisch gewährleisten. Zur Klarstellung: Keine Bestimmung in diesem Abschnitt „Einführung“ schränkt die Verpflichtung von Dell ein, den Service, einschließlich der zugehörigen Kommunikation, Dokumentation und Leistungen, in einer anderen Sprache als Englisch bereitzustellen, soweit dies nach geltendem Recht erforderlich oder vorgeschrieben ist.

Umfang des Service

Das Serviceangebot „Dell Technical Account Manager“ ist ein verlängerbarer vertraglicher Service, der dem Kunden Zugang zu einem erfahrenen TAM bietet, der sich auf einen bestimmten Technologiebereich innerhalb der Kundenumgebung konzentriert. Die MitarbeiterInnen von Dell arbeiten eng mit den MitarbeiterInnen des Kunden zusammen, um die nachfolgend beschriebenen Aktivitäten im Rahmen der Services während der üblichen Geschäftszeiten durchzuführen, sofern der Kunde die in diesem Dokument aufgeführten „Pflichten des Kunden“ erfüllt:

Proaktiver Support

- Unterstützt die technische Zusammenarbeit durch die Aufrechterhaltung eines Verständnisses der Kundenumgebung, einschließlich Architektur, Konfigurationen und betrieblicher Anforderungen, vorbehaltlich der vom Kunden bereitgestellten Informationen und Zugriffsrechte.
- Gibt fortlaufend Empfehlungen zur Verbesserung der Systemleistung, zur Risikominderung und zur Erhöhung der Zuverlässigkeit auf der Grundlage allgemein anerkannter Best Practices und verfügbarer Konfigurationsrichtlinien.

- Bewertet in regelmäßigen Abständen den Systemzustand, die Kapazität, Leistungskennzahlen und Nutzungstrends, um potenzielle Verbesserungsmöglichkeiten und aufkommende Risiken zu identifizieren, vorbehaltlich der vom Kunden bereitgestellten Informationen und Zugriffsrechte.
- Gibt Empfehlungen zu Code-Versionen, Upgrades und Überlegungen zum Produktlebenszyklus, um die Abstimmung mit geschäftlichen und technischen Anforderungen zu unterstützen.
- Bietet Anleitung zu geplanten Upgrades, Migrationen und Installationen, um den Kunden bei der Umsetzung empfohlener Konfigurationen zu unterstützen und den Nutzen aus den Lösungen von Dell Technologies zu ziehen.
- Stellt relevante technische Erkenntnisse, technische Hinweise und Sicherheitshinweise (DTA/DSA) und Produktaktualisierungen bereit, um eine fundierte Entscheidungsfindung und Planung durch den Kunden zu unterstützen.
- Bietet Wissenstransfer und Schulungen, um die Eigenständigkeit des Kunden und die Umsetzung von Best Practices zu fördern.

Meetings und Beratungen

- Führt regelmäßige Besprechungen (wie zwischen dem Kunden und Dell einvernehmlich vereinbart) durch, um den Zustand der Umgebung, offene Probleme, Risiken und laufende Initiativen im Rahmen des oben genannten Umfangs zu überprüfen.
- Stellt strukturierte Berichte zu System-Performance, Kapazität, laufenden Projekten und empfohlenen Maßnahmen bereit.
- Bietet technische Beratungssitzungen mit Schwerpunkt auf Upgrades, Codestrategien und Lebenszyklusplanung, die auf die Prioritäten und Zeitpläne des Kunden zugeschnitten sind.
- Unterstützt geplante technische Änderungen, einschließlich Folgenabschätzung, Risikobetrachtung und Empfehlungen zur Minimierung von Unterbrechungen.
- Führt Wissenstransfersitzungen durch, um die Kundenteams über Produktfunktionen, neue Funktionen, Best Practices und betriebliche Verbesserungen zu informieren.

Hinweis: Die Erstbeauftragung muss eine Laufzeit von mindestens einem Jahr haben.

Wie in dieser Servicebeschreibung verwendet: „**Produkte**“ bezeichnet Folgendes von Dell: (A) Hardware („**Geräte**“) oder (b) allgemein verfügbare Standardsoftware, gleich ob Mikrocode, Firmware, Betriebssysteme oder Anwendungen („**Software**“). „**Unterstützte Produkte**“ sind Produkte, die Gegenstand einer zu diesem Zeitpunkt aktuellen separaten Bestellung für Dell Standard-Produktsupport-Services sind (z. B. Dell ProSupport-Angebote). „**Drittanbieterangebote**“ bezeichnen Hardware, Software, Produkte, Dienstleistungen und Abonnements, Lösungen oder andere Angebote, die nicht von Dell stammen. Produkte und Angebote von Drittanbietern werden zusammen als „**Angebote**“ bezeichnet.

Im Umfang enthaltene Produkte

Der Service wird nur für ausgewählte Infrastrukturprodukte angeboten. Wenden Sie sich an Ihren Vertriebskontakt.

Leistungen

Im Rahmen des Service werden folgende konkrete Arbeitsergebnisse bereitgestellt:

Reporting und Kommunikation

- Vorbereitung und Bereitstellung:
 - Wöchentlicher Bericht
 - Monatlicher Business Review
 - Vierteljährliche Business Reviews
 - Bericht zu Best Practices und Empfehlungen

Änderungen des Serviceumfangs.

Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, behält sich Dell das Recht vor, den Serviceumfang nach einer schriftlichen Vorankündigung von sechzig (60) Tagen zu ändern (oder nach einer kürzeren Frist, sofern dies vom Anbieter eines mit den Services verbundenen Drittanbieterangeboten verlangt wird).

Ausschlüsse

Die folgenden Tätigkeiten sind nicht im Umfang dieser Servicebeschreibung enthalten:

- Alle Services, Aufgaben oder Tätigkeiten, die nicht explizit in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind.
- Entwicklung von geistigem Eigentum, das exklusiv und speziell für den Kunden erstellt wird.
- Services, die erforderlich werden, weil Software und/oder unterstützte Produkte nicht auf dem im Referenzcodedokument festgelegten Mindestversionsstand gehalten werden.
- Architektur oder Implementierung der Dell Technologies Business-Continuity-Lösung.
- Architektur oder Implementierung der Dell Technologies Disaster-Recovery-Lösung.
- Data Migration
- Tägliche Wartung, Lösungsarchitektur oder Implementierung von Backup und Recovery.
- Jegliche kostenpflichtige Spezialistenaufgaben im Rahmen der technischen Services.
- Troubleshooting und Reparatur
- Jegliche erforderliche Unterstützung vor Ort, die die festgelegte Anzahl der Besuche übersteigt, die im vom Kunden erworbenen Serviceangebot Dell Technologies Technical Account Manager enthalten sind.
- Jegliche Unterstützung oder Termine vor Ort außerhalb eines Dell Technologies Servicegebiets.
- Aktivitäten bezüglich der vorhandenen Rechenzentrumsumgebung des Kunden, z. B. Installation/Deinstallation, Konfiguration/Neukonfiguration, Verbindung, Troubleshooting usw.
- Kundenspezifische Scripting und Codeerstellung sowie Leistungsoptimierung.
- Installation, Konfiguration oder Migration von Anwendungen, Webtechnologien, Datenbanken, virtualisierten Netzwerken oder anderer Software, außer wenn dies explizit im obigen Serviceumfang beschrieben ist.
- Migrationen oder Verlagerungen von physischen zu virtuellen oder virtuellen zu virtuellen Compute-Systemen, die nicht explizit im obigen Serviceumfang beschrieben sind.
- Daten- oder Anwendungsmigrationen zu/von nicht unterstützten Produkten, Remoterechenzentren zu Produkten anderer Hersteller als Dell.
- Dell ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich. Bei der Rückgabe eines unterstützten Produkts oder eines Teils des unterstützten Produkts legt der Kunde nur das unterstützte Produkt bzw. den Teil des unterstützten Produkts bei, wie vom Telefonteam angefordert.
- Entwicklung und Bereitstellung von Sicherheitsupdates zur Behebung von Sicherheitslücken bei Produkten. Dieser Service garantiert nicht die Verfügbarkeit von Sicherheitsupdates für Ihre unterstützten Produkte.

Dieses Dokument räumt dem Kunden keine Services zusätzlich zu den Services gemäß der Servicerahmenvereinbarung („Vereinbarung“), soweit zutreffend, ein.

Angebotsbezogene Pflichten des Kunden

Voraussetzung für die Bereitstellung des oben beschriebenen Service durch Dell ist, dass Kunden folgenden Pflichten nachkommen:

- Bereitstellen mindestens eines technischen Ansprechpartners, der für die Systemverwaltung verantwortlich ist und über die erforderlichen Berechtigungen für den Zugriff auf das System und auf Informationen verfügt
- Bereitstellung geeigneter Zeitfenster für Systemwartungsaufgaben, damit Dell die Geräte vorbereiten kann.
- Sicherstellen, dass alle Anforderungen an Umgebung, Technik und Betrieb vor Beginn der Services erfüllt sind

- Dell erhält den für die Durchführung der Services erforderlichen Zugang zu den FachexpertInnen, Systemen und Netzwerken des Kunden (einschließlich unter anderem des Remotezugriffs auf Systeme und Netzwerke) während der normalen Geschäftszeiten von Dell oder zu anderen einvernehmlich vereinbarten Zeiten.
- Unterstützen aller Anbieter und Drittanbieter nach Bedarf durch die Teams für technischen Support
- Übernahme der vollen Verantwortung für Probleme mit Netzwerkverbindungen, Performance und Konfiguration
- Überprüfung der adäquaten Vorbereitung der Gerätestandorte vor Beginn der Services

Pflichten des Kunden

Befugnis zum Gewähren von Zugang. Der Kunde hat sowohl für den Kunden als auch für Dell die Berechtigung erworben, auf kundeneigene bzw. lizenzierte Software, Hardware, Systeme und Daten zuzugreifen und sie für den Zweck der Bereitstellung des Service zu nutzen, ob remote oder persönlich. Wenn der Kunde noch nicht über diese Genehmigung verfügt, ist der Kunde dafür verantwortlich, diese Genehmigung auf eigene Kosten einzuholen, bevor Dell mit der Ausführung der Services beginnt.

Abwerbeverbot. Sofern nicht durch geltendes Recht zulässig, erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass er ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Dell und für einen Zeitraum von zwei Jahren ab dem in Ihrem Bestellformular angegebenen Datum keine Mitarbeiter von Dell direkt oder indirekt um eine Beschäftigung bitten wird, mit denen Sie im Zusammenhang mit der Erbringung des Service durch Dell in Kontakt gekommen sind. Allerdings stellen allgemeine Werbung und andere ähnlich breite Formen der Aufforderung keine direkte oder indirekte Aufforderung im Rahmen dieser Vereinbarung dar. Sie dürfen jede Person, deren Beschäftigungsverhältnis bei Dell vor Beginn der Beschäftigungsgespräche mit Ihnen beendet wurde oder ihr Beschäftigungsverhältnis bei Dell beendet hat, um eine Beschäftigung bitten.

Zusammenarbeit mit dem Kunden. Der Kunden stimmt zu, dass Dell ohne eine direkte und angemessene Kooperation des Kunden nicht in der Lage ist, den Service zu erbringen, dass der Service grundlegend verändert werden kann oder dass die Serviceerbringung mehr Zeit in Anspruch nehmen kann. Der Kunde stellt Dell unverzüglich die Zusammenarbeit bereit, die für die Erbringung des Service erforderlich ist, einschließlich der uneingeschränkten Bereitstellung aller erforderlichen und genauen Informationen und Dokumentationen. Dell übernimmt keine Verantwortung für und der Kunde hat keinen Anspruch auf Rückerstattungen, die sich aus Verzögerungen und/oder Nichterbringung des Service ergeben, welche sich auf Nichtbereitstellung einer rechtzeitigen Zusammenarbeit des Kunden gründen.

Pflichten vor Ort. Wenn der Service vor Ort (am Kundenstandort) erbracht werden muss, ermöglicht der Kunde kostenfrei für Dell freien und sicheren Zugang zu den Einrichtungen des Kunden, einschließlich des Arbeitsbereichs, Stromversorgung, Sicherheitsausrüstung (falls zutreffend) und eines Telefonanschlusses. Ein Monitor, eine Maus und eine Tastatur müssen ebenfalls bereitgestellt werden, wenn ein System diese Elemente nicht bereits enthält.

Bereitschaft der Ausrüstung. Der Kunde ist verantwortlich für die Verbringung der Ausrüstung von den Wareneingangsbereichen der Einrichtung zum Ort der Installation, bevor Dell die Verantwortung für das Auspacken und die Installation der Ausrüstung übernimmt. Wenn zur Durchführung des Service Installationsaktivitäten erforderlich sind, stellt der Kunde die entsprechenden Ressourcen und Tools (kostenfrei für Dell) zur Verfügung und konsultiert Dell hinsichtlich der Vorgehensweise bei der Installation und Verkabelung.

Pflege von Software und Serviceversionen. Der Kunde muss die Software und unterstützte Produkte auf den von Dell angegebenen Mindestversionsstufen warten, die unter <https://www.dell.com/support/kbdoc/en-us/000205512/target-revisions-and-runtime> angegeben sind. Ist Ihr Produkt nicht unter dem vorstehenden Link aufgeführt, navigieren Sie zu <https://www.dell.com/support>, wie zutreffend als „Referenzcodokument“ bezeichnet. Wenn Sie Ihre Produkte unter keinem der Links identifizieren können, wenden Sie sich an Ihren Dell Mitarbeiter, um weitere Informationen zu erhalten. 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.

Datenbackup. Der Kunde sichert alle Daten auf allen betroffenen Systemen vor Erbringung des Services. Wenn der Kunde während des Zeitraums der Serviceerbringung eine fortlaufende Nutzung der betroffenen Systeme benötigt und Dell einer solchen fortlaufenden Nutzung zustimmt, erstellt der Kunde regelmäßig (mindestens täglich) Sicherungskopien der Daten auf diesen Systemen als Vorsichtsmaßnahme vor möglichen Ausfällen, Änderungen oder Verlusten. Dell (i) übernimmt keine Verantwortung für die Rückgewinnung, Wiederherstellung und/oder Neuinstallation von Daten, die im Zusammenhang mit dem Service verloren gegangen sind oder beschädigt wurden (einschließlich durch Handlungen oder Unterlassungen von Dell und seinen Drittanbietern); oder (ii) haftet nicht für Schäden, die sich aus dem Verlust oder der Beschädigung von Daten ergeben, unabhängig davon, wie sie entstehen, und einschließlich ohne Beschränkung auf Nutzungsausfall, sofern Dell eine Haftung für Datenverluste übernimmt, die nach geltendem Recht nicht beschränkt werden können, ist die Haftung von Dell auf die Kosten der wirtschaftlich angemessenen und üblichen Bemühungen zur Wiederherstellung der verlorenen Daten aus der letzten verfügbaren Datensicherung des Kunden beschränkt.

Services von Drittanbietern. Bei der Ausführung des Service muss Dell möglicherweise auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell hergestellt oder verkauft wurde. Die Gewährleistungen einiger Drittanbieter können erlöschen, wenn Dell oder eine andere Partei als der Hersteller an der Hardware oder Software arbeitet. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Ausführung des Service durch Dell keine Auswirkungen auf die Gültigkeit solcher Gewährleistungen hat bzw. dass, sollten Auswirkungen doch entstehen, diese vom Kunden akzeptiert werden. Dell ist nicht verantwortlich für Änderungen oder Nichtigerklärung von Drittanbietergewährleistungen, die sich aus der Erbringung des Service ergeben können.

Servicezeitplan. Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, beginnt der Service voraussichtlich innerhalb von zwei (2) Wochen nach Eingang der Kundenbestellung und ihrer Genehmigung durch Dell.

Die Dell Geschäftszeiten sind Montag bis Freitag, 8:00 bis 18:00 Uhr lokaler Zeit, sofern in der folgenden Tabelle nicht anders angegeben.

Kunden-Standort	Übliche Dell Geschäftszeiten
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Jungferninseln, übrige englischsprachige Karibik	Montag bis Freitag von 07:00 bis 16:00 Uhr
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Dänemark, El Salvador, Finnland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaika, Norwegen, Panama, Puerto Rico, Dominikanische Republik, Surinam, Schweden, Turks- und Caicosinseln	Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr
Australien, Bermudas, China, Haiti, Japan, Niederländische Antillen, Neuseeland, Singapur, Thailand	Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr
Argentinien, Brasilien, Ecuador, Frankreich, Indien, Indonesien, Italien, Korea, Malaysia, Mexiko, Paraguay, Peru, Taiwan, Uruguay	Montag bis Freitag von 09:00 bis 18:00 Uhr
Bolivien, Chile	Montag bis Freitag von 09:00 bis 19:00 Uhr
Naher Osten	Sonntag bis Donnerstag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr
Hongkong	Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:30 Uhr

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

Maßgebliche Bedingungen

Diese Servicebeschreibung gilt zwischen dem Kunden und Dell. Diese Servicebeschreibung unterliegt: (a) der separaten schriftlichen Vereinbarung zwischen dem Kunden oder dem mit dem Kunden verbundenen Unternehmen und Dell oder einem mit Dell verbundenen Unternehmen, soweit sie ausdrücklich für den Service gilt; oder (b) sofern keine solche Vereinbarung vorhanden ist und je nach Standort des Kunden, den Geschäftsbedingungen von Dell oder einer anderen Vereinbarung, die jeweils in der folgenden Tabelle aufgeführt ist; wie zutreffend als „Vereinbarung“ bezeichnet. In der folgenden Tabelle sind die standortspezifischen Weblinks aufgeführt, unter denen Ihre Vereinbarung zu finden ist. Die Vertragspartner bestätigen, diese Onlinebedingungen gelesen zu haben und sie anzuerkennen. Diese Servicebeschreibung ist eine „Servicespezifikation“ für die Zwecke der Geschäftsbedingungen von Dell.

Kunden-Standort	Für Ihren Kauf des Service geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die den Service direkt kaufen	Kunden, die den Service über einen Authorized 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/service-descriptions .*	Die Servicebeschreibung und/oder andere Dell Servicedokumente, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Service, den Sie bei Ihrem Verkäufer bestellt haben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Sie haben dann kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell in Bezug auf den Service. In diesem Zusammenhang gelten Verweise in dieser Servicebeschreibung und/oder einem anderen Dell Servicedokument (i) auf „Kunde“ als Verweis auf Sie und (ii) auf Dell ausschließlich als Verweis auf Dell, welches als Serviceanbieter Ihres Verkäufers fungiert. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen KäuferInnen und VerkäuferInnen relevant sind, nicht gelten und gesondert zwischen Ihnen und den zuständigen VerkäuferInnen vereinbart werden.
Asiatisch-pazifischer Raum, Japan, China	Lokale länderspezifische Dell.com -Website oder Dell.com/service-descriptions .*	
Europa, Naher Osten und Afrika	Lokale länderspezifische Dell.com-Website oder Dell.com/service-descriptions.* Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs: Frankreich: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Deutschland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Großbritannien: Dell.co.uk/terms	

* KundInnen können automatisch auf ihre lokale Variante der Website unter [dell.com](https://www.dell.com) zugreifen, indem sie ein Gerät an ihrem Standort verwenden oder ihr Land über das Länderauswahltool auf [dell.com](https://www.dell.com) auswählen.

Zusätzliche Bestimmungen

Änderungen an der Servicebeschreibung. 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/service-descriptions](https://www.dell.com/service-descriptions) einsehbar ist.

Datenschutz. Dell behandelt alle personenbezogenen Daten, die im Rahmen des Service erhoben werden, in Übereinstimmung mit den Dell Datenschutzhinweisen der jeweiligen Gerichtsbarkeit, die alle unter <http://www.dell.com/localprivacy> verfügbar sind und auf die hiermit verwiesen wird.

Rangordnung. Sofern nicht anderweitig zwischen den Parteien schriftlich vereinbart, gilt Folgendes: Wenn es einen Widerspruch zwischen den Bedingungen dieser Servicebeschreibung und einem der hierin genannten Dokumente gibt, haben die Dokumente in der folgenden Reihenfolge Vorrang: (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 Paragraphen, Abschnitts oder Unterabschnitts.

Verbindliche Reihenfolge. Durch die Bestellung des Service, den Erhalt des Service, die Verwendung des Service oder der zugehörigen Software bzw. durch Klicken auf die Schaltfläche/Aktivieren des Felds „Ich stimme zu“ oder Ähnliches auf der Dell.com-Website im Zuge des Kaufvorgangs oder bei einem Dell Online-Bestellvorgang verpflichten Sie sich zur Einhaltung dieser Servicebeschreibung und der Vereinbarung. 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.

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 eine oder mehrere Serviceeinheit(en) erwirbt, der Tarif oder Preis sowie die jeweilige Laufzeit der einzelnen Serviceeinheiten sind im jeweiligen Kunden-Bestellformular angegeben. Sofern nicht anderweitig zwischen Kunde und Dell schriftlich vereinbart, werden die in dieser Servicebeschreibung beschriebenen Serviceeinheiten 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.

Bezahlung der mit dem Service gekauften Angebote. Die Zahlung für Angebote ist in keinem Fall von der Leistung oder Bereitstellung des Service abhängig, selbst wenn sie zusammen mit solchen Angeboten erworben werden.

Wirtschaftlich angemessene Begrenzung 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, einschließlich Serviceanbietern und/oder dem jeweiligen Personal, 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 Kunden gemäß dieser Servicebeschreibung. Dell behält sich das Recht vor, die Anfragen des Kunden zum Austausch defekter Komponenten abzulehnen, wenn solche Anfragen die Standardfehlerraten für die betroffene Komponente und das entsprechende System wesentlich überschreiten. Diese Fehlraten werden von Dell kontinuierlich überwacht. Wenn Dell das Recht hat, die Bereitstellung des Service zu verweigern, einschließlich der Bereitstellung von Ersatzkomponenten, wie in diesem Abschnitt beschrieben, kann Dell auch das Bestellformular für den Service gemäß dem Abschnitt „Kündigung“ unten stornieren.

Optionale Services. Unter Umständen sind optionale Services (einschließlich Support vor Ort, Installation, Beratung, verwaltete und professionelle Support- oder Schulungsservices) von Dell erhältlich, die je nach Kundenstandort variieren. Für optionale Services ist unter Umständen eine separate Bestellung und/oder Vereinbarung mit Dell erforderlich. Ist eine solche Vereinbarung nicht vorhanden, werden optionale Services, die auf dem Bestellformular festgehalten sind, in Übereinstimmung mit der vorliegenden Servicebeschreibung erbracht.

Einsatz von Drittanbietern. Dell kann diesen Service im Rahmen eines Untervertrags von Dritten ausführen lassen und/oder diese Servicebeschreibung auf qualifizierte Dienstleister übertragen, die den Service im Auftrag von Dell ausführen.

Kündigung. Dell kann das Bestellformular und den Service jederzeit während der Laufzeit aus einem der folgenden Gründe kündigen: (i) der Kunde zahlt den Gesamtpreis für den Service nicht gemäß der Vereinbarung; (ii) der Kunde beleidigt, bedroht oder verweigert die Zusammenarbeit mit den/die bzw. dem/der TAM, ServiceanalystIn oder TechnikerIn von Dell vor Ort; (iii) der Kunde hält die Bedingungen und Bestimmungen dieser Servicebeschreibung bzw. der Vereinbarung nicht ein; oder (iv) gemäß Abschnitt „Wirtschaftlich angemessene Begrenzung des Serviceumfangs“ oben. Im Falle einer Kündigung des Service durch Dell schickt Dell eine schriftliche Kündigung an die Rechnungsadresse des Kunden. Das Schreiben enthält den Grund für die Kündigung sowie das Datum, an dem sie wirksam wird. Zwischen dem Datum des Versands der Kündigung durch Dell an den Kunden und dem Vertragsende müssen mindestens zehn (10) Tage liegen, sofern nicht vom Gesetzgeber zwingend ein anderer Zeitraum vorgeschrieben ist. Beendet Dell diesen Service auf Grundlage dieses Absatzes, hat der Kunde keinen Anspruch auf Rückerstattung von an Dell geleisteten Zahlungen.

Geografische Einschränkungen und Standortänderung. Der Service ist möglicherweise nicht an allen Kundenstandorten verfügbar. Serviceoptionen, einschließlich Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports, Servicefunktionen und -merkmale sowie Vor-Ort-Antwortzeiten, hängen von der jeweiligen Region ab. Manche Optionen stehen unter Umständen am Kundenstandort nicht zum Kauf zur Verfügung. Detaillierte Informationen erhalten Sie von Ihrem Dell Vertriebsteam.

© 2026 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten. Andere unter Umständen in diesem Dokument genannte Marken und Handelsnamen verweisen auf die Inhaber dieser Marken und Handelsnamen oder auf deren Produkte.