

DELL Technologies

Servicebeschreibung

Lifecycle Extension with ProSupport for Infrastructure

Einführung

Dell Technologies¹ erbringt Lifecycle Extension with ProSupport for Infrastructure („Service(s)“) gemäß dieser Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“). Ihr Angebot, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Bestellbestätigung („Bestellformular“) enthält den Namen der Services² sowie von Ihnen erworbene verfügbare Serviceoptionen. Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags oder Ihrer Serviceverträge erhalten Sie vom technischen Support oder von Ihrem/Ihrer VertriebsmitarbeiterIn. Eine Kopie Ihrer Vereinbarung mit Ihrem zuständigen Dell Technologies Reseller erhalten Sie von Ihrem Reseller.

Umfang des Service

Dieser Service ist für ausgewählte Dell PowerStore-Produkte („unterstützte Produkte“) verfügbar. Dieser Service umfasst 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. in Ihren lokalen allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell Technologies festgelegt. „Sie“ und „Kunde“ beziehen sich auf die juristische Person, die in dieser Vereinbarung als Käufer der Services genannt ist. Server-, Storage- und Netzwerksoftware gilt nicht als Ausrüstung.

| SERVICE-MERKMAL | BESCHREIBUNG | LIFECYCLE EXTENSION – DETAILS ZUM UMFANG |
|---|--|---|
| PROSUPPORT | Dell ProSupport for Infrastructure inbegriffen | Informationen darüber, wie Sie Dell Technologies kontaktieren können, wenn Sie Service benötigen, sowie Details zu den Merkmalen von ProSupport finden Sie unter BEDINGUNGEN UND BESTIMMUNGEN FÜR DELL PROSUPPORT FOR INFRASTRUCTURE |
| DREIJÄHRIGE PRODUKT-ZUFRIEDENHEITSGARANTIE³ | Dreijährige Produktzufriedenheitsgarantie besagt, dass alle Produkte von Dell Technologies das halten, was wir versprechen, oder dass wir es wiedergutmachen. | Kunde BEDINGUNGEN UND BESTIMMUNGEN DER ZUFRIEDENHEITSGARANTIE VON DELL TECHNOLOGIES OEM BEDINGUNGEN UND BESTIMMUNGEN DER OEM-ZUFRIEDENHEITSGARANTIE VON DELL TECHNOLOGIES |
| SPEICHEREFFIZIENZZUSAGE FÜR STORAGE³ | Die Speichereffizienz-zusage sagt bestimmte Storage-Datenreduzierungs-raten für Ihre Workloads zu. | Kunde BEDINGUNGEN UND BESTIMMUNGEN DER SPEICHEREFFIZIENZZUSAGE VON DELL TECHNOLOGIES FÜR ALL-FLASH-DATEN OEM BEDINGUNGEN UND BESTIMMUNGEN DER SPEICHEREFFIZIENZZUSAGE VON DELL TECHNOLOGIES FÜR ALL-FLASH-DATEN VON OEM-KUNDEN Garantievereinbarungen müssen vor der Bestellung unterzeichnet werden. |
| ALL-INCLUSIVE-SOFTWARE³ | Der Kauf eines teilnehmenden Storage-Arrays von Dell Technologies umfasst ausgewählte Software, die zum Speichern und Managen von Daten erforderlich ist. | All-Inclusive-Software für teilnehmende Storage-Arrays finden Sie in der Broschüre zu All-Inclusive-Software . Weitere Informationen erhalten Sie von den für die teilnehmenden Produkte und Software zuständigen Dell Technologies VertriebsmitarbeiterInnen. |
| TECHNOLOGIE-UPGRADE | Beim Kauf von sechs Jahren Lifecycle Extension Support (beim Kauf des unterstützten Produkts oder bei Verlängerung des Service) erhalten Sie ein einmaliges Technologieupgrade für das unterstützte Storage-Produkt. | Weitere Informationen zum Umfang finden Sie im Abschnitt TECHNOLOGIEUPGRADE in diesem Dokument. |

³ Im Rahmen des Dell Future-Proof Program im Service enthalten

| SERVICE-MERKMAL | BESCHREIBUNG | LIFECYCLE EXTENSION – DETAILS ZUM UMFANG |
|---|---|---|
| KAPAZITÄT-SAKTUALISIERUNG | Dies ist ein zusätzlicher Rabatt beim Erwerb von qualifizierten Kapazitäten für das unterstützte Produkt. | Weitere Informationen zum Umfang finden Sie im Abschnitt KAPAZITÄTSAKTUALISIERUNG in diesem Dokument. |
| AKTUALISIERUNG UND RECYCLING VON TECHNOLOGIE⁴ | Recyclen Sie Produkte im betriebsbereiten Zustand, um von den Vorteilen der Storage-Produkte der nächsten Generation von Dell Technologies zu profitieren. | <p>Optionales Recycling von Legacy-Storage bei einem gültigen Kauf des unterstützten Produkts, einer Kapazitätsaktualisierung oder einem Technologieupgrade von Dell Technologies.</p> <p>Eine Rückgabe ist nicht erforderlich, um eine Kapazitätsaktualisierung oder ein Technologieupgrade zu erhalten.</p> <p>Die Berechtigung zur Rückgabe wird von Dell Technologies nach eigenem Ermessen festgelegt.</p> <p>Die Verfügbarkeit und Bedingungen sind je nach Region und Produkt unterschiedlich. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem/Ihrer Dell Technologies VertriebsmitarbeiterIn.</p> <p>Ausgenommen sind Datenbereinigung, Datenvernichtung, Datenmigration oder Deinstallation von Hardware.</p> |
| JÄHRLICHE MODERNISIERUNGSBERATUNG | Ein „Technical Advisor“ ist eine Person, die jährliche Beratungsdienste zu Best Practices, Upgradestrategien und Überprüfungen der berechtigten Infrastruktur bereitstellt. | Weitere Informationen zum Umfang finden Sie im Abschnitt JÄHRLICHE MODERNISIERUNGSBERATUNG in diesem Dokument. |

Technologieupgrade

Der Kunde muss sich verpflichten, den Service insgesamt sechs Jahre lang in Anspruch zu nehmen (entweder beim Kauf des unterstützten Produkts oder bei der Verlängerung von Services) („Servicelaufzeit“). Der Kunde kann ein einmaliges Technologieupgrade für das unterstützte Produkt erhalten. Für die Zwecke der hier beschriebenen Services bezeichnet ein „Technologieupgrade“ Optionen für das Upgrade unterstützter Produkte, wie im Abschnitt „Technologieupgrades“ weiter unten in diesem Dokument dargelegt. Der Kunde muss den Vertrag für diese(n) Service(s) (z. B. die in dieser Servicebeschreibung beschriebenen Services zusätzlich zu ProSupport) fortführen, um für das Technologieupgrade berechtigt zu sein, und er darf das Technologieupgrade nicht bereits während der Servicelaufzeit geltend gemacht (eingelöst) haben. Zur Vermeidung von Missverständnissen sei darauf hingewiesen, dass der Kunde während der Servicelaufzeit nur ein Technologieupgrade beantragen darf.

⁴ Im Rahmen des Dell Future-Proof Program im Service enthalten

Erster Servicezeitraum und Zeitpunkt für die Einlösung von Upgrades:

- Der Kunde erwirbt den Service mit dem unterstützten Produkt für sechs Jahre. Der Kunde ist berechtigt, je nach Verfügbarkeit ein Technologieupgrade 180 Tage nach Beginn des Servicevertrags über die Servicelaufzeit einzulösen. Oder:
- Der Kunde erwirbt den Service mit dem unterstützten Produkt für drei Jahre und verlängert den Service um weitere drei Jahre. Der Kunde ist berechtigt, ein Technologieupgrade nach Beginn des vierten Jahres des Servicevertrags bis zur Servicelaufzeit einzulösen, je nach Verfügbarkeit.

Serviceverlängerung und Zeitpunkt für die Einlösung des Upgrades:

Nach der ersten Servicelaufzeit: Der Kunde kann unter folgenden Bedingungen ein weiteres einmaliges Technologieupgrade mit jeder weiteren Verlängerung des Service um drei Jahre („Verlängerungszeitraum“) erhalten:

- Das Technologieupgrade ist je nach Verfügbarkeit 180 Tage nach Beginn des Verlängerungszeitraums bis zum Ende der Laufzeit verfügbar.
- Dell Technologies behält sich das Recht vor, den Service nicht zu verlängern, wenn der Kunde das Technologieupgrade des Service während der ersten Servicelaufzeit des unterstützten Produkts nicht in Anspruch nimmt.
- Dell Technologies behält sich das Recht vor, den Verkauf von neuen Lifecycle Extension with ProSupport Service-Ansprüchen in Bezug auf zukünftige Käufe von unterstützten Produkten jederzeit abzulehnen.

Technologieupgrades:

- **Upgrade zur Technologiemodernisierung: Appliance der nächsten Generation:** Einmaliges Hinzufügen einer unterstützten PowerStore-Appliance der nächsten Generation, bestehend aus Basisgehäuse, Nodes und Hardware-I/O-Modulen, im selben Cluster wie das unterstützte Produkt (sofern verfügbar und nach alleinigem Ermessen von Dell Technologies). Mit dem Service wird der Anspruch auf Installationsleistungen für die hinzugefügte Appliance im Cluster des unterstützten Produkts verfügbar. Um diese Upgradeoption geltend machen zu können, ist der Erwerb von Storage-Kapazität erforderlich. Oder:
- **Flexibles Technologieupgrade auf ein höheres Modell innerhalb der Produktreihe:** Einmaliges Upgrade eines Node-Paars im Basisgehäuse der unterstützten PowerStore Appliance der gleichen Generation auf Nodes des nächsthöheren Modells (sofern verfügbar und nach alleinigem Ermessen von Dell Technologies). Oder: Mit dem Service wird der Anspruch auf Installation und Support mit gleicher Laufzeit für das aktualisierte Node-Paar innerhalb des unterstützten Produkts für das Upgrade des Node-Paars auf das nächsthöhere Modell der gleichen Generation verfügbar.
- **Flexibles Technologieupgrade: Scale-out-Rabatt:** Ein Rabatt von im Wesentlichen ähnlichem Wert beim Kauf von Dell Produkten, die von Dell Technologies nach alleinigem Ermessen festgelegt werden, um das Hinzufügen eines anderen ähnlichen PowerStore Appliance-Modells, das von Dell Technologies nach alleinigem Ermessen bestimmt wird, im selben Cluster wie das unterstützte Produkt („Scale-out-Erwerb“) zu erleichtern. Möglicherweise ist der Erwerb einer Mindestkapazität erforderlich, um den Rabatt für den Scale-out-Erwerb zu erhalten. In keinem Fall führt der Rabatt für den Scale-out-Erwerb zu einer Rückerstattung an den Kunden.

Zusätzliche Bedingungen für Technologieupgrades

- Lifecycle Extension-Verträge für Technologieupgrades müssen in dem Land geltend gemacht werden, in dem sie erworben wurden, selbst wenn das unterstützte Produkt in das Zweitland verlagert wurde.
- Das Technologieupgrade darf erst verwendet werden, wenn das entsprechende Upgrade von Dell Technologies zur Verfügung gestellt wird. Die entsprechenden Upgrade-Optionen werden nach alleinigem Ermessen von Dell Technologies festgelegt.
- Vor der Durchführung des Upgrades des Node-Paars, dem Hinzufügen der Appliance oder des Scale-out-Vorgangs kann Dell Technologies unter Umständen verlangen, dass die Konfiguration des unterstützten Produkts bestimmte technische oder sonstige Voraussetzungen nach Maßgabe von Dell Technologies erfüllt – etwa das Vorhandensein einer bestimmten Betriebssystem- oder Firmware-Version oder der Austausch von Komponenten, deren Ende der Nutzungsdauer (EOL) bereits mitgeteilt wurde.
- Dieser Service beinhaltet Ansprüche zum Upgrade eines Node-Paars innerhalb der unterstützten PowerStore Appliance-Basis oder Erhalt eines im Wesentlichen ähnlichen Werts als Rabatt auf den Erwerb eines ähnlichen PowerStore Appliance-Modells. Andere Hardware (z. B. Gehäuse, Netzteile, IO-Karten usw.) müssen möglicherweise separat erworben werden, um das aktualisierte Node-Paar bereitzustellen oder ein anderes ähnliches Modell der PowerStore Appliance im selben Cluster wie ein unterstütztes Produkt, das zu dem Service berechtigt ist, als Scale-out-Erweiterung hinzufügen zu können.
- Es können auch separate Bereitstellungsserviceverträge, Supportserviceverträge und/oder andere Serviceverträge erforderlich sein, um diese separaten Hardwarekäufe in das unterstützte Produkt zu integrieren und das aktualisierte Node-Paar bereitzustellen oder für eine Scale-out-Erweiterung ein anderes ähnliches Modell der PowerStore Appliance im selben Cluster wie ein unterstütztes Produkt hinzuzufügen, das Anspruch auf den Service hat.

Kapazitätsaktualisierung

Wenn der Kunde eine qualifizierte Kapazitätsaktualisierung erwirbt, die von Dell Technologies für das unterstützte Produkt nach alleinigem Ermessen festgelegt wird, kann er eine Gutschrift für bis zu 25 % Rohkapazität erhalten, wobei für den Erwerb der qualifizierten Kapazitätsaktualisierung eine Höchstgrenze von 100 TB Rohkapazität gilt.

Beispiel 1:

Der Kunde erwirbt 100 TB Rohkapazität als qualifizierte Kapazitätsaktualisierung. Der Kunde erhält eine Gutschrift in Höhe von 25 % der 100 TB, die auf seinen Kauf als Rabatt oder auf andere Weise angerechnet wird. Der Kunde erhält 100 TB neue Rohkapazität zum Kaufpreis von 75 TB Rohkapazität.

Beispiel 2:

Der Kunde erwirbt 500 TB Rohkapazität als qualifizierte Kapazitätsaktualisierung. Der Kunde erhält eine Gutschrift in Höhe von 100 TB, die als Rabatt oder auf andere Weise auf seinen Kauf angerechnet wird. Der Kunde erhält 500 TB neue Rohkapazität zum Kaufpreis von 400 TB Rohkapazität.

Zusätzliche Bedingungen für die Kapazitätsaktualisierung

- Das Guthaben für die Kapazitätsaktualisierung ist erst 180 Tage nach dem Rechnungsdatum des unterstützten Produkts verfügbar und muss innerhalb der Laufzeit des mit dem unterstützten Produkt erworbenen Service genutzt werden.
- Das Guthaben für die Kapazitätsaktualisierung kann nicht auf andere Einheiten oder Drittanbieter übertragen werden und ist nur für das unterstützte Produkt verfügbar, das mit dem Service verknüpft ist.
- Das Guthaben für die Kapazitätsaktualisierung kann als einmalige Gutschrift in Verbindung mit der Einlösoption „Upgrade zur Technologi modernisierung: Appliance der nächsten Generation“ nur zum Zeitpunkt der Einlösung verwendet werden. Um ein zusätzliches Guthaben für die Kapazitätsaktualisierung für die neue Appliance der nächsten Generation zu erhalten, muss nach der Einlösung ein separater Lifecycle Extension for ProSupport Service für die neue Appliance der nächsten Generation erworben werden.
- Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, das Supportlevel „Lifecycle Extension for ProSupport“ für die Dauer der Vertragslaufzeit aufrechtzuerhalten und denselben Service für die neuen Speichermedien zu erwerben, um diesen Vorteil nutzen zu können.
- Die Kapazitätsaktualisierung umfasst nicht die Installation, Bereitstellung, Konfiguration, Datenbereinigung, Datenvernichtung, Datenmigration oder Deinstallation von Medienhardware.
- Der Kunde ist allein verantwortlich für die Migration von Daten von vorhandenen Speichermedien zu neuen Speichermedien sowie für das Löschen, Verschlüsseln oder Wiederherstellen aller auf zurückgegebenen Speichermedien gespeicherten Daten vor der Rückgabe sowie für die Deinstallation von Speichermedien und deren Entfernen aus Hardware-Racks.
- Die Rückgabe alter Speichermedien ist optional. Sie ist nicht erforderlich, damit der Kunde die Gutschrift für die Kapazitätsaktualisierung für den qualifizierten Kauf der Kapazitätsaktualisierung erhält. Die Berechtigung zur Rückgabe wird von Dell Technologies nach eigenem Ermessen festgelegt.
- Guthaben für Kapazitätsaktualisierungen kann nicht mit anderen Sonderangeboten, Werbeaktionen oder Programmen kombiniert werden, es sei denn, dies wurde von Dell Technologies ausdrücklich festgelegt.
- Möglicherweise ist der Erwerb einer Mindestkapazität erforderlich, um die Gutschrift für die Kapazitätsaktualisierung zu erhalten. In keinem Fall führt die Gutschrift für die Kapazitätsaktualisierung zu einer Rückerstattung an den Kunden.

Jährliche Beratung zur Technologi modernisierung

Der Technical Advisor berät Sie jährlich zu Best Practices, Upgradestrategien und Überprüfungen der berechtigten Infrastruktur. (Die genauen Funktionen und Pflichten des Technical Advisor sind in Tabelle 1 aufgeführt.) Technical Advisors können einen Jahresbericht, eine Bewertung sowie Unterstützung anbieten, um dem Kunden bei der Feststellung zu helfen, wann welche Technologieupgradeoptionen, Kapazitätsaktualisierungen und anderen Lifecycle Extension-Merkmale ihre berechnete Infrastruktur kontinuierlich auf dem neuesten Stand halten.

Tabelle 1: Funktionen und Pflichten des Technical Advisor

| | |
|--|---|
| Beratungs-services | <ul style="list-style-type: none"> • Beratung zu Betriebssystemen und Wartung von effizienter Infrastruktur zur Unterstützung bei Design und Betrieb einer optimierten Umgebung • Unterstützung bei der Planung von Hardware- und Softwareupgrades • Orientierungshilfe bezüglich der Betriebseffizienz, um den ROI zu maximieren |
| Upgrades zur Modernisierung | <ul style="list-style-type: none"> • Upgradeberechtigungsstatus • Wenn der Kunde zur Einlösung eines Technologieupgrades berechtigt ist: <ul style="list-style-type: none"> • Überprüfen der am Markt verfügbaren Upgradeoptionen • Empfehlung von Upgradeoptionen • Unterstützung bei der Upgradeplanung |
| Jährliche Prüfung | <ul style="list-style-type: none"> • Entsprechend den aktuellen und künftigen Infrastrukturanforderungen des Kunden zur Unterstützung seiner betrieblichen Ziele • Schematische Aufzeichnung und Beurteilung der Systemarchitektur zur Optimierung der Systemplanung und -konfiguration • Durchführung von Bewertungsbesprechungen, um die Infrastruktur an den Kundenanforderungen und Geschäftsinitiativen auszurichten • Beratung zu Status und empfohlenen Lösungen im Zusammenhang mit der Vervollständigung der Infrastrukturlösung, einschließlich Sicherheit, Fabric-Konfiguration, Funktionen und SAN-Prozesse |
| Überprüfungen von Kapazität und Leistung | <ul style="list-style-type: none"> • Analyse der Kapazitäts- und Leistungskennzahlen, um eine durchgängig hohe Performance und Betriebseffizienz der Infrastruktur sicherzustellen • Beratung zu Lösungen und Best Practices zur Erfüllung der Kapazitäts- und Leistungsanforderungen • Empfehlung von Kapazitätsupgrades oder -erweiterungen • Treffen mit dem Kunden zur Besprechung der Ergebnisse der Kapazitäts- und Leistungsprüfung und Analyse der Ergebnisse |
| Redundanzbeurteilungen | <ul style="list-style-type: none"> • Analyse der Lösung, um sicherzustellen, dass die Redundanz- und Failover-Empfehlungen angemessen sind • Beratung zu Best Practices für die Wartung einer vollständig redundanten Lösung |
| Services zur Betriebseffizienz | <ul style="list-style-type: none"> • Beurteilung der Kundenumgebung und -anforderungen zur Bereitstellung von Empfehlungen zu Best Practices für die Systemkonfiguration und -optimierung • Durchführung von Überprüfungen des Systems als Orientierungshilfe bezüglich Best Practices, Upgrades und Systemadministration |

Leistungen im Rahmen der jährlichen Modernisierungsberatung

Der Kunde erhält ein jährliches Überprüfungsdocument, das Details zur Systemarchitektur, Analysen der Kapazitäts- und Leistungskennzahlen sowie Best Practices basierend auf seinen geschäftlichen Anforderungen enthält. Die Lieferleistungen im Rahmen der jährlichen Überprüfung basieren auf der Analyse einer Momentaufnahme (30 Tage vor der Erstellung des Berichts). Die Vorlaufzeit für die Berichterstellung beträgt ca. 6 Wochen (4 Wochen für die Datenerfassung und 1–2 Wochen für die Analyse). Das unterstützte Produkt muss mit Secure Remote Services oder SupportAssist verbunden sein. Außerdem muss für das unterstützte Produkt die APEX AIOps Infrastructure Observability-Erfassung aktiviert sein. Die Liste unten enthält die spezifischen Leistungen für den Kunden.

Tabelle 2: Leistungen

| Material | Beschreibung |
|--|---|
| Jährliche Prüfung | Siehe Tabelle 1 |
| Lösungsinventar | Detaillierte Aufstellung der gesamten Systemhardware |
| Kapazitätsbericht | Analyse der Infrastruktur- und Performancedetails Hervorheben von Infrastrukturnutzung, Auslastungsraten sowie Beratung und Unterstützung bei der Kapazitätsplanung, einschließlich Kapazitätssupgrade oder verfügbare Erweiterungsoptionen |
| Dokument mit Best Practices und Empfehlungen | Anhand der Kundenumgebung angepasster Leitfaden zur Darstellung und Besprechung der Best Practices und Konfigurationseinstellungen für Hardware und Software |
| Empfehlungen zur Technologiemodernisierung | Berechtigungsstatus für ein Upgrade zur Technologiemodernisierung Überprüfung der aktuellen Technologiemodernisierungsoptionen am Markt, die dem Kunden zur Verfügung stehen, sowie Empfehlungen im Hinblick auf die Vorteile eines Upgrades |

Meilensteine und Zeitplan – jährliche Modernisierungsberatung

Tabelle 3: Meilensteine

| Meilenstein | Beschreibung | Jährlich |
|---------------|---|---|
| Erstbewertung | Durchführung der Erstbewertung der Modernisierung <ul style="list-style-type: none"> • Festlegung der Konfigurations-, Kapazitäts- und Performancestandards und -anforderungen • Durchführung einer grundlegenden Überprüfung des Systemstatus Besprechung der geschäftlichen Anforderungen und Initiativen des Kunden • Kommunikation des Frameworks des Service „Lifecycle Extension Annual Modernization Consultation“ und Ausrichtung an die Kundenanforderungen | Einmalig Im Rahmen der Überprüfung des ersten Jahres |

| | | |
|------------|--|----------|
| Leistungen | Bereitstellung einer Modernisierungsanalyse <ul style="list-style-type: none"> • Übersicht und Zusammenfassung für obere Managementebene • Überprüfung der Kapazität und der Leistung • Überprüfung des Systemstatus • Besprechung von Dokumentationsaktualisierungen • Allgemeine Empfehlungen gemäß den betrieblichen Zielen • Beurteilung der Redundanz • Bereitstellung von Aktualisierungen der Best Practices • Überprüfung der verfügbaren Technologieupgradeoptionen • Empfehlung von Technologieupgradeoptionen, falls zutreffend • Empfehlung von Optionen für Kapazitätssupgrades oder -erweiterungen, falls zutreffend | Jährlich |
|------------|--|----------|

Jährliche Modernisierungsberatung – Ausschlüsse

Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass die folgenden Aktivitäten nicht im Umfang dieser Servicebeschreibung enthalten sind:

- Alle Services, Arbeitsschritte oder Aktivitäten, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind
- Kontinuierliches Monitoring
- Zusätzliche Überprüfungen oder Beratungen außerhalb der jährlichen Beratung
- Datenmigration von bereits vorhandenem Direct Attach Storage (DAS) oder von sonstigen Geräten
- Installations- oder Scripting-Services
- Verlauf oder Metriken außerhalb des 30-Tage-Zeitraums, der für die Datenerhebung, -analyse und -überprüfung festgelegt wurde

Jährliche Modernisierungsberatung – Pflichten des Kunden

- Konfiguration der entsprechenden Systemmanagementsoftware zur Übertragung von und den Zugriff auf die erforderlichen Konfigurationsdaten auf Dell Technologies Servern über verschlüsselte Kanäle, Dazu gehören z. B. Secure Remote Services und APEX AIOps Infrastructure Observability.
- Festlegung einer Ansprechperson beim Kunden auf Entscheidungsträgerebene, die die Ergebnisse und Empfehlungen des Technical Advisor verstehen und besprechen kann
- Teilnahme an geplanten jährlichen Meetings zur Modernisierungsberatung
- Bewertung und Umsetzung der Empfehlungen des Technical Advisor
- Besprechung der kurz- und langfristigen Pläne zur Infrastruktur der unterstützten Produkte für eine proaktive Festlegung und Planung von Upgrades zur Technologiemodernisierung

- Zusammenarbeit mit dem Technical Advisor, um sicherzustellen, dass die Informationen von Dell Technologies zu Kundenkontakten und besonderen Umständen genau und aktuell sind

Zusätzliche Bedingungen für Lifecycle Extension with ProSupport

- Der Service kann nicht auf andere Einheiten oder Drittanbieter übertragen werden und ist nur für das unterstützte Produkt verfügbar, das zum Zeitpunkt des Kaufs des unterstützten Produkts mit dem Service verknüpft ist.
- Dell Technologies behält sich das Recht vor, den Service nicht zu verlängern, wenn der Kunde den Service während der ursprünglichen Laufzeit des entsprechenden Service, der ursprünglich mit dem unterstützten Produkt erworben wurde, das Technologieupgrade des Service nicht in Anspruch nimmt.
- Dell Technologies kann jederzeit die Nutzungsdauer des Service als beendet erklären und den Verkauf neuer Lifecycle Extension with ProSupport Service-Ansprüche für zukünftige Käufe des unterstützten Produkts verweigern.

Ausschlüsse

Zur Vermeidung von Missverständnissen sind im Folgenden die Tätigkeiten und Elemente aufgeführt, die nicht im Umfang dieses Service enthalten sind:

- Alle Ansprüche, Services, Aufgaben oder Aktivitäten, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind.
- Bereitstellung von zusätzlicher Hardware, Software oder Lizenzen, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind.
- Der Service umfasst nicht die Entwicklung geistigen Eigentums, das exklusiv und speziell für den Kunden erstellt wird, wie unten erläutert.
- Diese Servicebeschreibung räumt dem Kunden keinerlei Services ein, die über die Services gemäß der unten definierten Servicerahmenvereinbarung („Vereinbarung“) hinausgehen (sofern zutreffend).

Kündigung

Der Kunde kann den Lifecycle Extension with ProSupport Service nicht vor Ablauf der Servicelaufzeit kündigen.

Wenn es aufgrund von technischen oder designbedingten Beschränkungen oder aufgrund des bevorstehenden EOL für berechnete Konfigurationen nicht möglich ist, dass Dell Technologies dem Kunden ein Technologieupgrade entsprechend dieser Servicebeschreibung zur Verfügung stellt, behält sich Dell Technologies das Recht vor, den Teil des Technologieupgrades des Service zu kündigen und eine Rückerstattung für den Teil des Technologieupgrades des Service in Form einer Gutschrift für den zukünftigen Erwerb eines Dell Technologies Produkts oder Services zu gewähren.

Angebotsbezogene Pflichten des Kunden

Zusätzlich zu den in dieser Servicebeschreibung dargelegten oder anderweitig von Dell Technologies mitgeteilten Pflichten muss der Kunde:

- Daten von allen Speichermediengeräten migrieren, deren EOL Dell Technologies angekündigt hat, bei denen weniger als fünf Prozent der verbleibenden Nutzungsdauer noch gegeben ist oder die vom aktualisierten Node-Paar nicht unterstützt werden, bevor das Upgrade für das Node-Paar durchgeführt wird. Zusätzlich zur Datenmigration ist es möglicherweise erforderlich, neue Mediengeräte, Netzteile, IO-Module oder andere Hardware, Services und zugehörigen Support zu erwerben. Alle anfallenden Steuern und Versandkosten für die von Dell Technologies bereitgestellte Hardware bezahlen, die zum Zeitpunkt des Upgrades des Node-Paars für das unterstützte Produkt oder die Scale-out-Option fällig sind. Diese Kosten können nicht im Voraus bezahlt werden.
- Alle anfallenden Steuern und Versandkosten für die von Dell Technologies bereitgestellte Hardware bezahlen, die zum Zeitpunkt des Technologieupgrades oder der Kapazitätsaktualisierung für das unterstützte Produkt fällig sind. Diese Kosten können nicht im Voraus bezahlt werden.
- Die Installation innerhalb von 60 Tagen ab dem Versand der Hardware durch Dell Technologies abschließen.
- Alle technischen Voraussetzungen oder Pflichten des Kunden erfüllen, die für eine erfolgreiche Ausführung des in dieser Servicebeschreibung dargelegten Node-Paar-Upgrades innerhalb der gleichen Produktreihe, für das Hinzufügen einer Appliance der nächsten Generation oder für die Scale-out-Erweiterung erforderlich sind und/oder von Dell Technologies vor der Installation des Upgrades oder der Scale-out-Erweiterung mitgeteilt wurden. Wenn der Kunde dies versäumt, ist Dell Technologies nicht verpflichtet, die Installation des Upgrades oder der Scale-out-Appliance durchzuführen.
- Sicherstellen, dass bei der gesamten Datenbereinigung und Entsorgung des ursprünglichen/vorhandenen Node-Paars die geltenden Gesetze eingehalten werden. Dell Technologies ist nicht verpflichtet, Rückgaben der ursprünglichen/vorhandenen Nodes durch den Kunden zu akzeptieren, wenn dieser Service vom Kunden genutzt wird. Dell Technologies bietet gegen eine zusätzliche Gebühr separate Services für die Datenbereinigung und Bestandsentsorgung an. Dell Technologies übernimmt keine Haftung für Daten, die vom Kunden auf ursprünglichen/vorhandenen Nodes, Laufwerken oder anderer Hardware hinterlassen werden. Das ursprüngliche/vorhandene Node-Paar kann nicht an einen Drittanbieter weiterverkauft oder in einem anderen System wiederverwendet werden und muss zur Entsorgung weitergeleitet werden. Nach dem Austausch des ursprünglichen/vorhandenen Node-Paars – wenn dieser Service genutzt wird – werden alle zuvor anwendbaren ProSupport Services für das ursprüngliche/vorhandene Node-Paar beendet.

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.

Abwerbverbot. 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 ausgeführt werden müssen, ermöglicht der Kunde (ohne Kosten für Dell Technologies) einen kostenlosen, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen und der Umgebung des Kunden, einschließlich eines ausreichend großen Arbeitsbereichs, einer sicheren Stromversorgung, Sicherheitsausrüstung (falls zutreffend) und eines Telefonanschlusses. Darüber hinaus müssen ein Monitor oder Display, eine Maus (oder ein anderes Zeigegerät) und eine Tastatur zur Verfügung gestellt werden (ohne Kosten für Dell Technologies), wenn das System nicht bereits über diese Komponenten verfügt.

Datenbackup. Der Kunde sichert alle vorhandenen Daten, Software und Programme auf den betroffenen Systemen vor und während der Erbringung dieses Service. Der Kunde hat als Vorsichtsmaßnahme gegen mögliche Ausfälle, Änderungen oder Verluste von Daten regelmäßig Sicherungskopien der Daten zu erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind. Dell 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:

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

Gewährleistung 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 Services 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.

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

| Land | Normale Geschäftszeiten von Dell Technologies |
|--|---|
| St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Jungferninseln, übrige englischsprachige Karibik | Montag bis Freitag von 7:00 bis 16:00 Uhr |
| Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Dänemark, El Salvador, Finnland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaika, Norwegen, Panama, Puerto Rico, Dominikanische Republik, Surinam, Schweden, Turks- und Caicosinseln | Montag bis Freitag von 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 8:00 bis 18:00 Uhr |
| Hongkong | Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:30 Uhr |

Sofern im Voraus nicht anders schriftlich vereinbart, werden außerhalb der üblichen Geschäftszeiten oder an lokalen Feiertagen keine Serviceleistungen erbracht.

Services – Bedingungen und Bestimmungen

Diese Servicebeschreibung wird zwischen Ihnen, dem Kunden („Sie“ oder „Kunde“), 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 Käufer 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 Services und/oder Wartungsservices für den Käufer im Namen des Resellers treffen. Kunden 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 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 des Kunden 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 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 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 einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden. |

| | | |
|---------------------------------------|---|---|
| <p>Asien/Pazifik/Japan</p> | <p>Lokale länderspezifische Dell.com-Website oder Dell.com/service-descriptions*</p> | <p>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 einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.</p> |
| <p>Europa, Naher Osten und Afrika</p> | <p>Lokale länderspezifische Dell.com-Website oder Dell.com/service-descriptions*</p> <p>Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs:</p> <p>Frankreich: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Deutschland: Dell.de/AGB</p> <p>Vereinigtes Königreich: Dell.co.uk/terms</p> | <p>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 einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.</p> |

* 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“ 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 der Services über die ursprüngliche Laufzeit hinaus der zum jeweils aktuellen Zeitpunkt geltenden Servicebeschreibung unterliegt, die unter Dell.com/service-descriptions 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 auf einer Dell Technologies 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 Tagen oder weniger vor dem ursprünglich vereinbarten Termin ändert, 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) **Zahlung für mit den Services gekaufte Hardware.** Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, ist die Zahlung für Hardware in keinem Fall an die Ausführung oder Erbringung von zusammen mit der Hardware erworbenen Services gebunden.
 - c) **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 u. a. der Nichteinhaltung der Verpflichtungen des Kunden 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, Managed Services, Dienstleistungen und 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. Der Kunde kommt 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.**

- (i) 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. Der „Dell Technologies Servicebereich“ 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, sofern dies in Ihrer Vereinbarung mit Dell Technologies nicht anders geregelt wurde. Ist dies der Fall, gelten die Regelungen 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.
- (ii) 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 die Supportansprüche 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 Vertriebsteam. 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 Tage vorher schriftlich angekündigt werden.

- j) **Abtretung von Urheber- oder Lizenzrechten an den Ergebnissen der erbrachten Leistung.** Die Parteien sind sich einig, dass vorbehaltlich der Zahlung aller fälligen Beträge an Dell Technologies (i) sämtliche Urheberrechte an dem Teil der erbrachten Leistung (siehe unten) an den Kunden übergehen, der aus schriftlichen Berichten, Analysen und anderen Arbeitspapieren besteht, die von Dell Technologies vorbereitet und dem Kunden in Erfüllung seiner aus diesem Dokument resultierenden Verpflichtungen übergeben werden; und (ii) dass Dell Technologies dem Kunden an den aus Skripten und Code bestehenden Teil der erbrachten Leistung das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und außer im Falle einer Verletzung der Bestimmungen dieses Dokuments unwiderrufliche und dauerhafte Recht einräumt, diese zum Zwecke des internen Geschäftsbetriebs, wie in dieser Vereinbarung festgelegt, zu nutzen, zu kopieren und ohne Recht auf Unterlizenzierung abgeleitete Arbeiten aus denselben zu erstellen. Die in diesem Abschnitt gewährte Lizenz gilt nicht für (a) vom Kunden bereitgestellte Materialien und (b) andere Produkte oder Leistungen von Dell Technologies, die im Rahmen einer separaten Vereinbarung lizenziert oder anderweitig zur Verfügung gestellt werden. „Leistungen“ bezeichnet Berichte, Analysen, Skripte, Code oder andere Arbeitsergebnisse, die dem Kunden von Dell Technologies im Rahmen der Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen aus dieser Servicebeschreibung übergeben wurden.
1. **Vom Kunden bereitgestellte Materialien.** Der Kunde tritt keinerlei Rechte an den Materialien ab, die er Dell Technologies zur Erbringung des Service zur Verfügung stellt. Gemäß den nachfolgend definierten Eigentumsrechten des Kunden erteilt der Kunde Dell Technologies das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht zur Nutzung dieser Materialien ausschließlich zugunsten des Kunden und zur Erfüllung seiner Verpflichtungen aus diesem Dokument.
 2. **Vorbehaltene Schutzrechte.** Jede Partei behält sich alle Eigentumsrechte vor, die sie der anderen Partei nicht ausdrücklich einräumt. Dell Technologies ist in der Entwicklung, Nutzung und Vermarktung von Services oder Produkten, die den hierunter bereitgestellten Arbeitsergebnissen oder Serviceleistungen ähnlich sind, oder, unter Einhaltung der Vertraulichkeitsverpflichtungen von Dell Technologies gegenüber dem Kunden, der Verwendung der Arbeitsergebnisse oder Durchführung eines ähnlichen Services für andere Projekte nicht beschränkt. „Eigentumsrechte“ bezeichnet alle Patente, Urheberrechte, Geschäftsgeheimnisse, Methoden, Ideen, Konzepte, Erfindungen, Know-how, Techniken oder andere Rechte an geistigem Eigentum einer Partei.
- k) **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 Paragraphen, Abschnitts oder Unterabschnitts.

© 2024 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten. Andere unter Umständen in diesem Dokument genannte Marken und Handelsnamen verweisen auf die Inhaber dieser Marken und Handelsnamen oder auf deren Produkte. Eine ausgedruckte Version der Verkaufsbedingungen von Dell Technologies ist auf Anfrage erhältlich.