

# Servicebeschreibung

## Dell Logistics Services

---

### Einleitung

Dell Logistics Services (im Folgenden als „Services“ oder „Logistics Services“, beziehungsweise einzeln als „Service“ oder „Logistics Service“ bezeichnet) stellen ein breites Portfolio an standardmäßigen und kundenspezifischen Services zur Bearbeitung und Lieferung der vom Kunden bestellten Artikel dar. Mit diesen Services verfolgt Dell das Ziel, das Käuferlebnis des Dell Kunden zu optimieren, und nicht selten auch, den gesamten Beschaffungsprozess des Kunden abzurunden. Die Bandbreite der verfügbaren Services und die damit verbundene Flexibilität spiegeln die Dynamik in den Kundenanforderungen wider und geben ihm die Möglichkeit, exakt die seinen Bedürfnissen hinsichtlich Warehousing, Verpackung und Transport entsprechenden, die Auftragsabwicklung begleitenden Services auszuwählen.

### Umfang des Service

Dell Logistics Services werden von Dell für regelmäßig unterstützte Produkte („**Unterstützte Produkte**“) angeboten und bieten unter anderem folgende Optionen:

1. **Warehousing Services** - Bevorratungslösung zur schnellen Bereitstellung von Artikeln gemäß einem Lieferplan mit Abrufeinteilung (weitere Informationen in Serviceanhang (1))
2. **Drop In Box** - Hinzufügen weiterer Hardware, kundenspezifischer Installationsdokumente und/oder von sonstigem Zubehör zum Inhalt des Versandkartons (weitere Informationen in Serviceanhang (2))
3. **Remove Items** - Entfernen von Dell Standardposten aus dem Versandkarton (weitere Informationen in Serviceanhang (3))
4. **Multipack** - Lieferung kundenspezifischer Systeme samt gewünschter Dokumentation in genehmigten Multipack-Containern (weitere Informationen in Serviceanhang (4))
5. **OverPack** - Lieferung von mehreren Systemen und/oder Zubehör in einem einzigen, größeren Karton, um die Anzahl der erhaltenen Pakete zu reduzieren (weitere Informationen in Serviceanhang (5))
6. **Pallets & Crates** - vordefinierte, nicht standardmäßige oder kundenspezifische Paletten- bzw. Kistenausführung, Konfiguration oder Palettierung (weitere Informationen in Serviceanhang (6))
7. **Custom Packaging** - individuelle Verpackung gemäß den Vorgaben des Kunden (weitere Informationen in Serviceanhang (7))
8. **Ship Box Label** - Anbringung vordefinierter/standardmäßiger und/oder kundenspezifischer Etiketten auf der Versandkiste, die auch vom Kunden gewünschte bzw. zur Verfügung gestellte Informationen enthalten (weitere Informationen in Serviceanhang (8))
9. **Order Consolidation** - Planung und Koordinierung des Erhalts der bestellten Hardware, Software, Peripheriegeräte und vom Kunden konsignierten Komponenten von Dell und Drittanbietern im Rahmen einer einzigen Lieferung (weitere Informationen in Serviceanhang (9))
10. **Custom Delivery** - Lieferung des Produkts zu einer bestimmten Zeit oder an einem bestimmten Tag oder an einen Kundenstandort mit zusätzlichen Services, die nicht standardmäßig zum Angebot des Spediteurs gehören; dieser Service kann Folgendes umfassen: Lieferung zu einer bestimmten Zeit, nach Geschäftsschluss, zu einem bestimmten Datum, an einem bestimmten Werktag, am Wochenende oder an Feiertagen, Depalettierung, Lieferung an einen einzigen Bestimmungsort, niederlassungsweite Lieferung (mehrere Bestimmungsorte unter derselben Lieferadresse), Hebebühne, Auspacken und Verpackungsentsorgung (weitere Informationen in Serviceanhang (10))
11. **Customer Carrier** - Beauftragung der standardmäßig von Dell genutzten oder sonstiger Spediteure mit dem Transport der bestellten Artikel (weitere Informationen in Serviceanhang (13))



12. **International Shipping** - Vorbereitung eines internationalen Versands einschließlich aller hierzu erforderlichen Dokumente; direkter Versand an EndnutzerInnen in Ländern mit direktem oder indirektem Dell Vertrieb unter Verwendung der korrekten Dokumente zur Einhaltung aller Steuer- und Exportbestimmungen (weitere Informationen in Serviceanhang (12))
13. **Reporting & Notification** - Erstellung von standardmäßigen und kundenspezifischen Versanddokumenten, Packlisten, Etiketten, Versand- und Transportberichten, Avis zu anstehenden Lieferungen sowie Berichten (weitere Informationen in Serviceanhang (13))
14. **Short Term Storage (EMEA- und APJC-Kunden)** - Management/Lagerung einer schwankenden Anzahl von Aufträgen des Kunden für einen vordefinierten Zeitrahmen durch Dell (weitere Informationen in Serviceanhang (14))

*Hinweis:* Die oben angegebenen Serviceanhänge („**Serviceanhänge**“) für diese Servicebeschreibung enthalten die Spezifikationen für jeden von Dell angebotenen Logistics Service. Nur der Serviceanhang bzw. die Serviceanhänge für die spezifisch auf der Kundenrechnung, Auftragsbestätigung oder Bestellung angegebenen Logistics Services gelten für den vom Kunden getätigten Kauf.

Der Kunde kann einen oder mehrere der oben angegebenen Dell Logistics Services zu einer zwischen dem Kunden und Dell festgelegten Gebühr pro System erwerben. Der oder die spezifische(n), vom Kunden gekaufte(n) Logistics Service(s) und der dazugehörige Preis für die Logistics Services sind auf der Kundenrechnung, Auftragsbestätigung oder Bestellung angegeben. Durch den Kauf dieser „Services“ von Dell erklärt sich der Kunde bereit, an die Bedingungen dieser Servicebeschreibung einschließlich der anwendbaren Serviceanhänge und dem anwendbaren Rahmenvertrag oder an die Dell Geschäftsbedingungen für Unternehmenskunden gebunden zu sein (falls erforderlich), die Sie unter [www.Dell.com/terms](http://www.Dell.com/terms) finden.

### **Optionale Services**

Jeder aktuell verfügbare Logistics Service ist in den Serviceanhängen für diese Servicebeschreibung detailliert erläutert. Zusätzliche Services (einschließlich Configuration Services oder damit zusammenhängende Consulting, Managed, Professional, Support oder Training Services) können von Dell erworben werden. Für zusätzliche Services ist eine separate Servicevereinbarung mit Dell erforderlich.

### **Servicezeit**

Der/die Logistics Service(s) gemäß dieser Servicebeschreibung tritt am Tag der Bestellung in Kraft und gilt für die Servicezeit. Die „Servicezeit“ beginnt mit dem Servicekaufdatum und erstreckt sich über die auf dem Bestellformular angegebene Zeitspanne (wie unten definiert). Die Anzahl der Systeme, Lizenzen, Installationen, Bereitstellungen, verwalteten Endpunkte oder EndnutzerInnen, für die der Kunde einen oder mehrere Services erworben hat, der Abonnementtarif oder -preis sowie die jeweilige Servicezeit sind in jedem Bestellformular, jeder Kundenrechnung, Auftragsbestätigung oder Bestellung (zusammenfassend als „**Bestellformular**“ bezeichnet) angegeben. Sofern nicht anderweitig mit Dell 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.

### **Allgemeine Pflichten des Kunden**

Für jeden gemäß dieser Servicebeschreibung vom Kunden bestellten Logistics Service hat der Kunde Folgendes sicherzustellen:

- Zugang für Dell zu entsprechenden MitarbeiterInnen des Kunden zur Unterstützung bei der Bereitstellung und Erbringung der Services.



- Wenn Logistics Services vor Ort ausgeführt werden müssen, ermöglicht der Kunde einen kostenlosen, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen des Kunden und den unterstützten Produkten, einschließlich eines ausreichend großen Arbeitsbereichs, einer sicheren Stromversorgung und eines Telefonanschlusses.
- Erfüllung aller im Serviceanhang für den bestellten Logistics Service definierten Kriterien für dessen Nutzung, d. h. Mindestabnahmevermögen, Lieferabrufhäufigkeit, Systemkompatibilität und sonstige Bedingungen.
- Beschaffung aller erforderlichen Lizenzen und Rechte, vorgeschriebenen Zertifizierungen und sonstigen Genehmigungen, die Dell die Erbringung der Logistics Services unter Beachtung aller Vorschriften zum internationalen Handel gestatten.
- Einverständnis mit sämtlichen im betreffenden Serviceanhang aufgeführten Bestimmungen und Bedingungen.

**Datenbackup; Löschung vertraulicher Daten.** Der Kunde sichert alle vorhandenen Daten, Software und Programme auf den betroffenen Systemen vor und, wie anwendbar, während der Erbringung dieses Service. Der Kunde hat als Vorsichtsmaßnahme gegen mögliche Ausfälle, Änderungen oder Verluste von Daten regelmäßige Sicherungskopien der Daten zu erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, vertrauliche, geschützte oder personenbezogene Daten sowie Wechselmedien wie SIM-Karten, CDs oder PC Cards zu entfernen, unabhängig davon, ob Vor-Ort-TechnikerInnen ebenfalls Unterstützung leisten. DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR:

- ALLE VERTRAULICHEN, GESCHÜTZTEN ODER PERSONENBEZOGENEN DATEN
- VERLORENE ODER BESCHÄDIGTE DATEN, PROGRAMME ODER SOFTWARE
- BESCHÄDIGTE ODER VERLORENE WECHSELMEDIEN
- GEBÜHREN ODER RUFENTGELTE AUFGRUND EINER UNTERLASSENEN ENTFERNUNG ALLER SIM-KARTEN ODER ANDERER WECHSELMEDIEN IN UNTERSTÜTZTEN PRODUKTEN, DIE AN DELL ZURÜCKGEGEBEN WERDEN
- SYSTEM- ODER NETZWERKAUSFÄLLE
- ALLE HANDLUNGEN ODER UNTERLASSUNGEN, EINSCHLIESSLICH NACHLÄSSIGKEIT VON DELL ODER EINEM DRITTANBIETER

**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, das bzw. den die Dell Telefon-technikerInnen angefordert haben.**

## Ausgeschlossene Artikel

Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass die folgenden Aktivitäten nicht von dieser Servicebeschreibung abgedeckt werden:

- Alle Services, Arbeitsschritte oder Aktivitäten, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind; spezifisch von den Logistics Services ausgeschlossene Artikel sind in den entsprechenden Serviceanhängen ausgewiesen

**Diese Servicebeschreibung berechtigt den Kunden zu keinerlei Zusicherungen, die nicht explizit durch die Bedingungen des Rahmenvertrags oder, falls zutreffend, der im Folgenden in dieser Servicebeschreibung definierten Vereinbarung geregelt sind.**

## Bedingungen und Bestimmungen

**Unterstützte Produkte.** Dieser Service ist für ausgewählte Produkte der Reihen Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, für ausgewählte Dell Drucker sowie für ausgewählte Zubehörartikel von Dell und Drittanbietern verfügbar. Es werden regelmäßig unterstützte Produkte hinzugefügt. Eine aktuelle Liste der für Produkte von Dell und anderen Herstellern verfügbaren Services erhalten Sie von Ihren Dell VertriebsmitarbeiterInnen.



**Configuration Services-Projekt.** Die Erbringung bestimmter Logistics Services durch Dell wird durch die Entwicklung und das Management eines Configuration Services-Projekts („**CS-Projekt**“) umgesetzt. Jede Bestellung von Logistics Services im Rahmen des Kaufs eines neuen unterstützten Dell Systems und/oder sonstiger Configuration Services kann von Dell als separates CS-Projekt behandelt werden. Bestellt der Kunde mehrere Logistics Services und Custom Factory Configuration Services im Rahmen des Kaufs eines neuen unterstützten Dell Systems, so werden sie gegebenenfalls zu einem einzigen CS-Projekt zusammengefasst. Wenn aufgrund der Art des Systems eine Zusammenfassung von Logistics Services und Configuration Services zu einem einzigen CS-Projekt nicht möglich ist, werden die Services als separate CS-Projekte behandelt. Kundenseitige Änderungen an bestehenden CS-Projekten werden u. U. ebenfalls als separate CS-Projekte gehandhabt.

**Dell Partner.** Dell kann zur Erbringung von Logistics Services Affiliates und Vertragsnehmer einsetzen. Dell behält sich das Recht vor, den Standort, an dem Logistics Services bereitgestellt werden, sowie die Partei, die die Logistics Services bereitstellt, jederzeit zu ändern; es liegt jedoch weiterhin in der Verantwortung von Dell, die Logistics Services bereitzustellen.

**Kundenpartner.** Der Kunde kann sich Dritter bedienen (z. B. Contractors, Vertreter, Systemintegratoren und/oder Channel-Partner), um den Kunden zu repräsentieren oder um in einem Maß mit Dell zusammenzuarbeiten, das für die Erbringung der Logistics Services für den Kunden erforderlich ist („Kundenpartner“). Der Kunde ist für alle Handlungen oder Auslassungen seiner Kundenpartner alleinig verantwortlich. Der Kunde stimmt des Weiteren zu, Dell auf Verlangen vor allen Schäden, Kosten und Ausgaben (einschließlich Rechts-, Gerichts- oder Vergleichskosten) zu schützen, freizustellen und schadlos zu halten, die aufgrund von oder in Verbindung mit Handlungen oder Auslassungen des Kundenpartners in dessen Funktion als Repräsentant des Kunden, ungeachtet der Form der Handlung, entstehen.

**Kündigung.** Sofern in dieser Servicebeschreibung und den Serviceanhängen zu diesem Dokument nicht anders angegeben und vorbehaltlich der geltenden Produktrückgabe- und Servicestornierungsrichtlinie für den geografischen Standort des Kunden (unabhängig davon, ob diese in einer Servicebeschreibung angegeben oder durch lokale Gesetze auferlegt wird) darf der Kunde die Logistics Services nur in Verbindung mit der Stornierung des Kaufs der unterstützten Produkte durch den Kunden stornieren. Eine schriftliche Kündigung ist erforderlich und es können Servicekündigungsgebühren anfallen.

Dell hat das Recht, die Logistics Services, einschließlich jeglicher laufender Services, jederzeit während der Laufzeit dieser Servicebeschreibung aus folgenden Gründen zu kündigen:

- Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung für den Logistics Service gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
- Der Kunde macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit dem/der unterstützenden SupportmitarbeiterIn oder dem/der Vor-Ort-TechnikerIn.
- Der Kunde hält die Geschäftsbedingungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

Im Falle einer Stornierung des Logistics 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 der von Dell versendeten Kündigung und dem Vertragsende müssen mindestens zehn (10) Tage liegen, sofern nicht vom Gesetzgeber zwingend ein anderer Zeitraum vorgeschrieben ist. WENN DELL DIESEN SERVICE AUF GRUNDLAGE DIESES ABSATZES BEENDET, HAT DER KUNDE KEINEN ANSPRUCH AUF ERSTATTUNG VON AN DELL GELEISTETEN ZAHLUNGEN.

**Produkte von Drittanbietern.** „Produkte von Drittanbietern“ bezieht sich auf jegliche Hardware, Software oder andere materielle oder immaterielle Güter (entweder vom Kunden für Dell bereitgestellt oder auf Anweisung von Dell durch den Kunden beschafft), die von Dell in Verbindung mit den Logistics Services verwendet werden. Der Kunde sichert Dell zu, dass er alle erforderlichen Lizenzen, Zustimmungen, Zertifizierungen oder Genehmigungen eingeholt hat, um Dell und Dell Partnern (gemäß Beschreibung einschließlich entsprechender Dell VertragsnehmerInnen und MitarbeiterInnen) das Recht und die Lizenz zu erteilen, auf Produkte von Drittanbietern zuzugreifen, sie zu kopieren, zu



verteilen, zu verwenden und/oder zu modifizieren (einschließlich der Erstellung von Derivatprodukten) und/oder zu installieren, ohne dass dadurch Eigentums- oder Lizenzrechte (einschließlich Patent- und Urheberrechte) der Anbieter oder Besitzer dieser Produkte von Drittanbietern verletzt werden. SOFERN NICHT ANDERWEITIG SCHRIFTLICH ZWISCHEN DEM KUNDEN UND DELL VEREINBART, SCHLIESST DELL HIERMIT JEGLICHE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE ZUSICHERUNGEN IN VERBINDUNG MIT PRODUKTEN VON DRITTANBIETERN AUS. Produkte von Drittanbietern unterliegen ausschließlich den zwischen dem Drittanbieter und dem Kunden vereinbarten Bedingungen. DELL SCHLIESST HIERMIT JEGLICHE HAFTUNG FÜR AUSWIRKUNGEN DER LOGISTICS SERVICES AUF DEN SERVICE FÜR PRODUKTE VON DRITTANBIETERN AUS. In dem nach geltendem Recht maximal zulässigen Umfang übernimmt Dell keinerlei Haftung für Produkte von Drittanbietern, und bei Schäden oder Haftungsansprüchen hinsichtlich der Bereitstellung derartiger Produkte von Drittanbietern wendet sich der Kunde ausschließlich an den Drittanbieter. Dell kann zwecks Fertigung für den Kunden maßgeschneiderter Konfigurationen einzelne Komponenten sowie solche mit langer Lieferzeit von Drittanbietern beziehen. Wenn (i) derartige Komponenten aufgrund einer geänderten Prognose, Terminverschiebung bzw. Stornierung seitens des Kunden oder aus sonstigen Gründen nicht binnen neunzig (90) Tagen verbaut werden können und (ii) Dell nicht in der Lage ist, diese Komponenten zu einem angemessenen Preis an Dritte weiterzuverkaufen bzw. die Bestellung dieser Komponenten rechtzeitig zu stornieren, dann steht es Dell frei, besagte Komponenten an den Kunden zu liefern und ihm in Rechnung zu stellen. Der Kunde ist verpflichtet, die Komponenten zu bezahlen und jegliche Lagerhaltungskosten zu erstatten, die Dell aufgrund der Lagerung der Komponenten über einen Zeitraum von mehr als neunzig (90) Tagen entstanden sind.

**Export.** Der Kunde versichert und erklärt, dass die in Verbindung mit diesen Logistics Services an Dell übermittelten Produkte von Drittanbietern, einschließlich aber nicht beschränkt auf in einem übermittelten Image enthaltene Software, keine gesperrten Technologien (z. B. Verschlüsselung) enthalten. Weiter sichert der Kunde zu, dass, falls gesperrte Technologien enthalten sind, diese Produkte von Drittanbietern von Dell ohne Exportlizenz in ein anderes Land (für das keine Ausfuhrsperrung gemäß den maßgeblichen Exportgesetzen besteht) exportiert werden dürfen. Dell ist nicht dafür verantwortlich, die Korrektheit von Zusicherungen hinsichtlich der Existenz von Exportlizenzen bzw. der Berechtigung des Kunden zum Export der Produkte von Drittanbietern ohne Lizenz zu prüfen. Die Exportdokumente des Kunden müssen sich nach geltenden regionalen und lokalen Gesetzen, Bestimmungen und Anforderungen richten (z. B. physische Unterschrift im Gegensatz zu elektronischer Unterschrift). Zusätzlich zu den Zusicherungen oben kann eine separat unterzeichnete Exportzertifizierung für alle CFI Imaging Services erforderlich sein (die „Image-Export-Compliance-Zertifizierung“). In bestimmten Ländern können Exportzertifizierungen in Verbindung mit anderen Services erforderlich sein (z. B. CS Asset Services, CS Hardware Integration Services, CS BIOS Customization Services oder CS Drop in the Box Services). Die erforderliche Exportzertifizierung muss ausgefüllt, unterschrieben und an Dell übergeben werden, bevor der jeweilige Logistics Service von Dell implementiert werden kann. Falls Dell eine Exportlizenz für Produkte von Drittanbietern einholen muss, um die Services zu erbringen, willigt der Kunde hiermit ein, Dell kostenfrei alle notwendige Unterstützung bereitzustellen, die für den Erhalt einer solchen Exportlizenz erforderlich ist.

**Kundenentschädigung.** Der Kunde sichert zu, Dell vor jeglichen Ansprüchen oder Handlungen Dritter zu schützen, freizustellen und schadlos zu halten, die (a) aufgrund der Nichteinhaltung der entsprechenden Lizenzen, Rechte an geistigem Eigentum oder anderen Genehmigung und Zertifizierung durch den Kunden für sowohl Produkte von Drittanbietern als auch Software oder Materialien, die auf Anweisung von Dell als Teil der Services durch den Kunden zu integrieren sind, entstehen oder die sich (b) aufgrund einer ungenauen Darstellung hinsichtlich der Existenz einer Exportlizenz oder durch Anschuldigungen gegen Dell aufgrund der Verletzung oder angeblichen Verletzung anwendbarer Exportgesetze, -bestimmungen und -anweisungen durch den Kunden ergeben.

**Technische Daten und Haftungsausschluss.** Es ist die Aufgabe des Kunden, die Kundenspezifikationen für die Logistics Services zu definieren und Dell die entsprechende Dokumentation zu diesen Spezifikationen zukommen zu lassen. Der Kunde bestätigt, dass die Logistics Services der Wahl des Kunden entsprechen. Dell hat das Recht, sich auf die Kundendokumentation (das „Spezifikationsformular des Kunden“) zu berufen. Dell ist nicht verantwortlich für Haftungsansprüche oder Schäden aufgrund der Bereitstellung der Logistics Services in Übereinstimmung mit dem Spezifikationsformular des Kunden. Wenn Dell zu der vertretbaren Meinung gelangt, dass die vorgeschlagenen Logistics Services technisch nicht ausführbar sind, behält sich Dell das Recht vor, die Bereitstellung der Logistics Services abzubrechen. Dell sichert nicht zu, dass die für den Kunden bereitgestellten Logistics Services alle Anforderungen des Kunden erfüllen, da Dell von Produkten von Drittanbietern und der Unterstützung durch den Kunden oder durch Dritte abhängig ist.



## Wichtige Zusatzinformationen

**Änderungskontrolle.** Zusätzliche Arbeiten, die nicht in einem Logistics Service spezifiziert sind und sich durch (i) eine angeforderte Umfangsänderung des Service, (ii) eine Handlung oder Auslassung des Kunden, (iii) eine Änderung des Gesetzes und/oder anwendbarer Richtlinien oder (iv) höhere Gewalt ergeben, werden von Dell berücksichtigt und Dell erläutert jegliche Änderungen am Zeitrahmen und an den Kosten aufgrund der angeforderten Änderungen. Stimmt der Kunde dem erweiterten Zeitrahmen und/oder den zusätzlichen Kosten zu, bestätigt er diese Änderungen schriftlich, indem er Dell vor Beginn oder (wenn bereits begonnen) der Fortsetzung der Bereitstellung der zusätzlichen Services eine schriftliche Zustimmung vorlegt.

**Der Service ist ab Kauf ein Jahr gültig.** SOWEIT NICHT DURCH EIN ANWENDBARES GESETZ ABWEICHEND GEREGLT, KÖNNEN SIE DIESEN SERVICE WÄHREND DER JAHRESFRIST AB DEM URSPRÜNGLICHEN SERVICEKAUFDATUM EINMAL IN ANSPRUCH NEHMEN („ABLAUFDATUM“). ALS URSPRÜNGLICHES SERVICEKAUFDATUM GILT DAS DATUM DER RECHNUNGSSTELLUNG ODER DER BESTELLBESTÄTIGUNG DURCH DELL, JE NACHDEM, WELCHER ZEITPUNKT FRÜHER LIEGT. NACH DEM ABLAUFDATUM GILT DER SERVICE ALS DURCH DELL ERBRACHT, SELBST WENN DER SERVICE NICHT IN ANSPRUCH GENOMMEN WURDE.

**Übertragung des Service.** Der Kunde darf den Logistics Service oder durch diese Servicebeschreibung erworbene Rechte nicht auf Dritte übertragen.

**Verfügbarkeit des Logistics Service.** Logistics Services sind u. U. nicht für alle Produkte und nicht an jedem geografischen Standort verfügbar.

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen, dem Kunden („Sie“ oder „Kunde“), und der auf Ihrer Rechnung über den Erwerb dieses Service angegebenen Dell Niederlassung dar. Dieser Service unterliegt dem vom Kunden separat unterzeichneten Rahmenvertrag mit Dell, der den Verkauf des Service ausdrücklich gestattet. Gibt es keine entsprechende Vereinbarung, unterliegt dieser Service je nach Standort des Kunden den kaufmännischen Verkaufsbedingungen von Dell oder der in der Tabelle weiter unten erwähnten Vereinbarung (die „Vereinbarung“). In nachstehender Tabelle ist die für Ihren Kundenstandort gültige URL aufgeführt, unter der Sie die entsprechende Vereinbarung finden können. Die Vertragspartner bestätigen, diese Onlinebedingungen gelesen zu haben und sie anzuerkennen.

Kundenstandort	Für Ihren Kauf von Dell Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Dell Services direkt von Dell kaufen	Kunden, die Dell Services über einen von Dell autorisierten Reseller kaufen
USA	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
Kanada	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Englisch) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (kanadisches Französisch)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Englisch) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (kanadisches Französisch)
Lateinamerika und Karibik Länder	Lokale länderspezifische <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> -Website oder <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Lokale länderspezifische <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> -Website oder <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*



Asien-Pazifik/ Japan	Lokale länderspezifische <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> -Website oder <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Die Servicebeschreibung und andere Dell Service-dokumente, die Sie von Ihrem/r VerkäuferIn erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem/r VerkäuferIn erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als EmpfängerIn des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dell Servicedokumenten in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres/r VerkäuferIn erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einem/r KäuferIn und einem/r VerkäuferIn relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem/r VerkäuferIn vereinbart werden.
Europa, Naher Osten und Afrika	Lokale länderspezifische <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> -Website oder <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*  Kunden in Frankreich, Deutschland und dem Vereinigten Königreich erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs: Frankreich: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Deutschland: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> Vereinigtes Königreich: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	Die Servicebeschreibung und andere Dell Service-dokumente, die Sie von Ihrem/r VerkäuferIn erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem/r VerkäuferIn erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als EmpfängerIn des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dell Servicedokumenten in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres/r VerkäuferIn erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einem/r KäuferIn und einem/r VerkäuferIn relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem/r VerkäuferIn vereinbart werden.

\* Kunden können einfach über [www.dell.com](http://www.dell.com) auf ihre lokale [www.dell.com](http://www.dell.com)-Website zugreifen, indem sie einen Computer nutzen, der an ihrem Standort mit dem Internet verbunden ist, oder indem sie auf der Dell Website „Choose a Region/Country“ (Land oder Region auswählen) unter <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen> eine Option auswählen.

Ungeachtet der Rahmenverträge stimmt der Kunde hiermit zu, dass im Falle eines unlösbaren Widerspruchs zwischen den in dieser Servicebeschreibung dargelegten Bedingungen und des anwendbaren Rahmenvertrags des Kunden die Bedingungen dieser Servicebeschreibung Vorrang haben, da sie nach den Bedingungen des entsprechend anzuwendenden Rahmenvertrags festgelegt wurden. Sollten Bedingungen dieser Servicebeschreibung den Bedingungen der Vereinbarung widersprechen, haben die Bedingungen dieser Servicebeschreibung Vorrang, allerdings nur im Ausmaß eines derartigen Widerspruchs; sie ersetzen keine anderen Bedingungen der Vereinbarung, denen mit dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich widersprochen wird.



Dem Kunden ist bekannt, dass eine Erneuerung, Änderung, Verlängerung oder weitere Nutzung der Services über die ursprüngliche Laufzeit hinaus der zum jeweils aktuellen Zeitpunkt geltenden Servicebeschreibung unterliegt; diese ist einsehbar unter [www.dell.com/serviceDescriptions/global](http://www.dell.com/serviceDescriptions/global).

Der Lieferant behandelt alle personenbezogenen Daten, die über den Kollektor gesammelt werden, in Übereinstimmung mit dem Datenschutzhinweis des Lieferanten der jeweiligen Gerichtsbarkeit, die alle unter <http://www.dell.com/localprivacy> verfügbar sind und auf die hiermit verwiesen wird.

Durch die Bestellung der Services, den Erhalt der Services, die Verwendung der Services oder der zugehörigen Software bzw. durch Klicken auf die Schaltfläche/Aktivieren des Felds „I agree“ (Ich stimme zu) oder Ähnliches auf der Dell.com-Website im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell Software oder Internetoberfläche verpflichten Sie sich zur Einhaltung dieser Servicebeschreibung und der durch Verweis in dieser enthaltenen Vereinbarungen. Wenn Sie diese Servicebeschreibung im Namen eines Unternehmens oder einer anderen juristischen Person anerkennen, bestätigen Sie, dass Sie über die entsprechende Befugnis zur Unterzeichnung dieser Servicebeschreibung verfügen; in diesem Fall bezieht sich „Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“ auf jene juristische Person. In einigen Ländern ist neben dem Erhalt dieser Servicebeschreibung u. U. das Unterzeichnen eines Bestellformulars durch den Kunden erforderlich.

**Weitere Informationen zu unseren Serviceangeboten erhalten Sie von unseren Dell VertriebsmitarbeiterInnen oder auf unserer Website unter [www.dell.com/services](http://www.dell.com/services)**

Die Verfügbarkeit ist je nach Land unterschiedlich. Weitere Informationen erhalten Kunden und Dell Channel-Partner bei den für sie zuständigen VertriebsmitarbeiterInnen.

© 2022 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. Es gelten die Verkaufs- und Lieferbedingungen von Dell, die unter [www.Dell.com](http://www.Dell.com) und auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.



# Anhang 1

## Warehousing; Ready Stock Service\*

---

### Serviceübersicht

Der Dell Ready Stock Service unterstützt Kunden bei der Handhabung schwankender Auftragsvolumina seitens seiner eigenen Kunden und beschleunigt die Auftragserfüllung, indem eine gewisse Anzahl bereits vorkonfigurierter, vorgefertigter Systeme an bestimmten Lagerstandorten bereitgehalten und dieser Lagerbestand entsprechend der Nachfrage verwaltet wird. Der Service ist für bestimmte Systemmodelle und Konfigurationen, Software und Peripheriegeräte, Drittanbieterkomponenten und vom Kunden konsignierten Produkte („Relevante Produkte“) verfügbar. Die Servicestandorte unterliegen dem alleinigen Ermessen und der Genehmigung von Dell und können geändert werden. Weitere Informationen zu Systemen und Konfigurationen, die zu den relevanten Produkten zählen, erhalten Sie von den Dell VertriebsmitarbeiterInnen.

Dell fertigt und bevorratet eine bestimmte Anzahl der relevanten Produkte über einen festgelegten Zeitraum entsprechend den Kaufaufträgen des Kunden über diese relevanten Produkte. Der Kunde kann zu Beginn je nach regionaler Verfügbarkeit einen Zeitraum von 90, 120, 150 oder 180 Tagen zum jeweiligen Preis wählen.

Die Bevorratung der relevanten Produkte erfolgt in der Einrichtung („Merge Center“) von Dell (bzw. einem Dell Contractor), bis der Kunde die Lieferung relevanter Produkte per Lieferabruf anfordert. Mit diesem Service soll dem Kunden maximale Flexibilität beim Versand geboten werden. Der Kunde kann jederzeit während des Lagerzeitraums einen Lieferabruf mit dem spezifischen relevanten Produkt, der Menge und dem/den Lieferort(en) übermitteln. Nach Eingang und Genehmigung des Lieferabrufs des Kunden durch Dell werden die vom Kunden bestellten relevanten Produkte vom Merge Center aus geliefert. Weitere Services (z. B. Deployment, Configuration, Support usw.) können vom Kunden im Rahmen der anwendbaren Servicevereinbarung bestellt werden. Weitere vom Kunden im Rahmen der Servicevereinbarung bestellten Services werden entweder vor der Bestandszwischenlagerung oder nach dem vom Kunden übermittelten Lieferabruf gemäß den Anforderungen des Kunden oder entsprechend dem bestellten Service angewendet.

### Serviceverfahren

- Berechtigte Produkte können für eine Anfangslaufzeit von 90, 120, 150 oder 180 Tagen bevorratet werden, je nach relevantem Produkt und regionaler Verfügbarkeit.
- Der Kunde kann jederzeit während des Lagerzeitraums einen Lieferabruf für die gesamten relevanten Produkte oder einen Teil davon übermitteln. Der Kunde gibt dabei Typ und Menge des spezifischen zu versendenden relevanten Produkts und die Lieferadresse(n) an.
- Nach Erhalt des Lieferabrufs wendet Dell bei Bedarf im Rahmen des dann gültigen Service Level Agreement jeden verbleibenden bestellten Service an.
- Dell stellt dem Kunden regelmäßig Berichte zum Bestand und zu ausgeführten Aktivitäten bezüglich der zum Service gehörigen relevanten Produkte bereit.
- Die anfänglich erworbene Lagerlaufzeit kann in Schritten von 30 Tagen (jeweils ein „Verlängerungszeitraum“) bis zu einem maximalen kumulativen Warehousing-Zeitraum von höchstens 180 Tagen verlängert werden (zusammen der „erworbene Zeitraum“). Für jeden Verlängerungszeitraum fallen Servicegebühren an.
- Alle qualifizierten Produkte, die über den erworbenen Zeitraum hinaus im Lager verbleiben, werden dem Kunden ausgeliefert und in Rechnung gestellt. Der Kunde muss für diese Produkte gemäß den Zahlungsbedingungen in der Vereinbarung zahlen (wie im Abschnitt „Bedingungen und Bestimmungen“ dieser Servicebeschreibung definiert). Auch assoziierte Produkte von Drittanbietern im Merge Center werden zusammen mit den relevanten Produkten geliefert.



- Der Kunde kann die Services nur stornieren, wenn dies entsprechend des geltenden Bundes-, Länder- oder Kommunalrechts zulässig ist. Wenn ein solches Bundes-, Länder- oder Kommunalrecht die Nichtkündigung von Services untersagt, wird bei einer solchen Kündigung durch den Kunden eine Servicekündigungsgebühr in Höhe von bis zu 25 % des vereinbarten Preises für jedes im Lager verbleibende qualifizierte Produkt erhoben, zusätzlich zu allen Warehousing-Gebühren, die bis zum Zeitpunkt der Kündigung angefallen sind.
- Die Rückgabebedingungen von Dell gelten nicht für relevante Produkte; diese können somit nicht zurückgegeben werden.
- Dell wird alle derzeit verfügbaren und genehmigten Zahlungsarten für diesen Service oder für von Dell bestellte relevante Produkte unterstützen. Weitere Informationen zu diesen Zahlungsarten erhalten Sie von den für Sie zuständigen VertriebsmitarbeiterInnen.
- Die Rechnungsstellung für das qualifizierte Dell Produkt (ohne von Drittanbietern gekauftes Material oder konsigniertes Material), für Warehousing Services und andere angewendete Services, die möglicherweise in der Servicevereinbarung enthalten sind, erfolgt bei Versand vom Abwicklungsstandort von Dell.
- Vom Kunden gekaufte Produkte von Drittanbietern werden ihm nach ihrem Versand durch die Lieferanten von Dell an das Merge Center in Rechnung gestellt. Der Kunde akzeptiert, dass jeglicher Service für derartige Produkte von Drittanbietern durch den jeweiligen Drittanbieter selbst erfolgt und mit dem Versand der Drittanbieterprodukte von dem jeweiligen Lieferanten von Dell an das Merge Center beginnt.
- Die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses aktuellen Servicebedingungen und -bestimmungen für unterstützte Produkte – einschließlich aller relevanten Produkte, nicht jedoch jeglicher Produkte von Drittanbietern – gelten wie im jeweiligen Servicevertrag zu den unterstützten Produkten beschrieben, die gemäß den Servicebestimmungen zu einem solchen System mit einem Anrecht auf diesen Service erworben werden.

## Pflichten des Kunden

- Der Kunde füllt für im Rahmen dieses Angebots bereitgestellte Services eine Kundenspezifikation aus und unterschreibt diese.
- Der Kunde legt Dell eine Bestellung mit dem relevanten Produkt und der in der Servicevereinbarung enthaltenen Services vor.
- Der Kunde sagt zu, sich regelmäßig mit dem Account-Team von Dell zu treffen, um Produktbedarfsprognosen, den aktuellen Bestand, die Hinzunahme weiterer bzw. die Entfernung bestehender Konfigurationen an relevanten Produkten sowie weitere Aspekte und eventuelle Probleme rund um den Service zu erörtern.
- Der Kunde unterstützt Dell bei der Serviceerbringung auf angemessene Weise, z. B. indem er Entscheidungen frühzeitig trifft bzw. Dell mitteilt und eng mit Dell kooperiert.
- Überprüfung der Einhaltung von Servicebestimmungen. Dell und der Kunde überprüfen regelmäßig die Einhaltung der Bestimmungen dieser Servicebeschreibung durch den Kunden. Sollte sich herausstellen, dass der Kunde irgendwelche Bestimmungen der Servicebeschreibung verletzt hat, so behält sich Dell das Recht vor, den Service zu beenden oder zumindest anzupassen.
- Am Ende des Lagerzeitraums wird der verbleibende Bestand an den Kunden versendet und der Kunde bezahlt diesen und außerdem alle Servicegebühren (einschließlich Gebühren für die Serviceverlängerung), die bis zum Zeitpunkt des Versands dieser relevanten Produkte angefallen sind aber nicht bezahlt wurden.

## Nicht in diesem Service enthalten

- Abbau von Ausrüstung – der Abbau konfigurierter Systeme und/oder die Entfernung aus dem geschützten Bestand zwecks Weiterverkaufs
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind

\* Dieser Anhang gilt für die vorherigen Versionen der Warehousing Services, Delivery on Demand und ReadyShip Services.



## Anhang 2

### Drop in Box

---

#### Serviceübersicht

Der Logistics Services „Drop in the Box“-Service bietet die Möglichkeit, von Dell bereitgestellte, durch den Kunden ausgewählte Produkte von Dell und/oder Drittanbietern (z. B. Dokumentation, Software und/oder Hardware-Peripheriegeräte) zusammen mit dem neuen unterstützten Produkt zu verpacken und zeitgleich zu versenden.

#### Serviceverfahren

„Drop in Box“-Services können als kundenspezifisch angepasstes Konfigurationsangebot oder von Dell vorkonfiguriertes Standardproduktangebot bestellt werden. Der Ablauf sieht wie folgt aus:

- Der/die Dell ProjektmanagerIn oder der Dell Vertrieb kontaktiert den Kunden, um die technischen Anforderungen des Kunden im technischen Datenformular zu dokumentieren und zu erfassen.
- Der Kunde validiert die Genauigkeit und verifiziert die Anforderungen durch die Genehmigung und Übergabe des Formulars mit technischen Daten an Dell.
- Die Einkaufsabteilung von Dell bezieht die erforderlichen Produkte von Drittanbietern oder der Kunde selbst versorgt Dell mit den Artikeln, die zur Versandkiste hinzugefügt werden sollen.
- Der/die ProjektmanagerIn erarbeitet zusammen mit der Einkaufsabteilung von Dell oder dem Kunden einen Warenwirtschaftsprozess für die Drop in Box-Artikel.
- Dell führt eine Fertigungsprüfung durch, um (i) sicherzustellen, dass alle Artikel korrekt im Warenwirtschaftssystem eingerichtet sind, und (ii) zu ermitteln, ob alle Artikel in die Versandkiste des unterstützten Produkts passen oder eine zusätzliche Kiste erforderlich ist.

#### Pflichten des Kunden

- Lieferung einer ausreichenden Menge kundeneigener Drop in Box-Artikel an Dell, damit Dell mit dem Projekt beginnen kann.
- Sicherstellung, dass Drop in Box-Artikel keine personenbezogenen Daten enthalten.
- Bereitstellung jeglicher vertretbarer Unterstützung für Dell bei der Einholung der für die Ausführung der Services erforderlichen Exportlizenzen für kundeneigene Produkte von Drittanbietern.
- Enge Zusammenarbeit mit Dell während der gesamten Projektdauer zwecks Lieferung angemessener Mengen an kundeneigenen („konsignierten“) Drop in Box-Artikeln an Dell, um Dell die Ausführung der Aufträge über unterstützte Produkte zu ermöglichen, sowie zwecks Einhaltung der Lieferrichtlinien des jeweiligen Erfüllungsstandorts.
- Bei von Dell beschafften Drittanbieterprodukten Abstimmung mit der Einkaufsabteilung von Dell während der gesamten Projektdauer, indem der Kunde quartalsmäßige und jährliche Prognosen zum Produktbedarf im Rahmen seiner Kaufaufträge in Verbindung mit dem Drop in Box-Service abgibt.

#### Serviceanforderungen

- Die Größe und Anzahl der im Rahmen dieses Service hinzufügbaren Artikel kann je nach Art der bestellten Produkte und verfügbarer Kapazität der Versandkisten Einschränkungen unterliegen. Erfragen Sie mögliche Einschränkungen bitte beim/bei der ProjektmanagerIn oder bei den Dell VertriebsmitarbeiterInnen.

- Die Hinzunahme von Artikeln darf die Sicherheit und Unversehrtheit der Systemverpackung nicht beeinträchtigen.
- Sämtliche hinzugefügten Komponenten und Artikel werden gemäß den jeweils geltenden Vorschriften in allen relevanten Zoll-, Handels- und Exportdokumenten aufgeführt.

### **Nicht in diesem Service enthalten**

- Kundenspezifische Anpassung oder Konfiguration jeglicher Artikel, die zusätzlich in der Versandkiste untergebracht werden sollen
- Prüfung von Produkten von Drittanbietern auf ihre Kompatibilität mit der Konfiguration des Kundensystems
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind



## Anhang 3

### Remove Items

---

#### Serviceübersicht

Der Logistics Services „Remove Items“-Service bietet dem Kunden die Möglichkeit, beliebige Standardartikel, die üblicherweise/standardmäßig als Komponenten oder Zubehör von Dell Systemen geliefert werden (z. B. Dokumentation, Software und/oder Hardware/Peripheriegeräte), zu bestimmen, die aus der Versandkiste des unterstützten Dell Systems herausgenommen werden sollen. Die so bestimmten Artikel werden vor dem Versand des Produkts aus der Dell Systemverpackung entfernt.

#### Serviceverfahren

- Der/die Dell ProjektmanagerIn oder der Dell Vertrieb wendet sich an den Kunden, um dessen Anforderungen zu erfassen und zu dokumentieren.
- Der Kunde validiert die Genauigkeit und verifiziert die Anforderungen gegenüber Dell.
- Der/die Dell ProjektmanagerIn führt den Serviceauftrag aus.
- Die Dell Abteilung CS Operations erhält den Serviceauftrag und führt ihn auf die für den Remove Items-Service festgelegte Art und Weise aus.
- Die entfernten Artikel werden von Dell entsorgt.
- Der Kunde erhält keinerlei Entschädigung für die entfernten Artikel.

#### Pflichten des Kunden

- Aufgabe der Eigentumsrechte an den entfernten Artikeln.

#### Serviceanforderungen

- Das Entfernen von Artikeln kann in bestimmten Regionen bzw. Ländern je nach geltenden Bestimmungen und Kundenvorgaben gewissen Einschränkungen unterliegen. Informationen zu möglichen Einschränkungen erhalten Sie bei Ihrem/r ProjektmanagerIn.
- Das Entfernen von Artikeln darf die Sicherheit und Unversehrtheit der Versandkiste nicht beeinträchtigen.

#### Nicht in diesem Service enthalten

- Kundenspezifische Anpassung oder Konfiguration jeglicher Artikel, die in der Versandkiste enthalten sein sollen.
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind

## Anhang 4

### Multipack

---

#### Serviceübersicht

Der Logistics Services Multipack-Service („Multipack“, „Service“ bietet dem Kunden die Möglichkeit, Hardwaresysteme in Form von Masterpack-Lieferungen zu erhalten. Hierbei werden mehrere identische Systeme in eine einzige Versandkiste gepackt. Der Multipack-Service bietet diverse Vorteile:

- Einfachere Bereitstellung (eine einzige Kiste statt vieler einzelner)
- Verringerung des Mülls vor Ort und Reduzierung der Recyclingkosten
- Mühelos transportierbar (rund 80 lb)
- Effizientere Nutzung der Warenlagerkapazität
- Geringerer Verbrauch an Materialien (Holz, Papier, Kunststoff)
- Entlastung von Mülldeponien

Folgende Basiskonfigurationen sind verfügbar:

- Server
  - Multipack mit 10 Einheiten
  - Multipack mit 20 Einheiten
  - Multipack mit 4 Einheiten
- Laptops
  - Multipack mit 6 Einheiten – verschiedene Plattformen
- Desktop-PCs
  - Multipack mit 6 Einheiten mit DT-Formfaktor – verschiedene Plattformen
  - Multipack mit 4 Einheiten mit MT-Formfaktor – verschiedene Plattformen
  - Multipack mit 10 Einheiten mit SFF-Formfaktor – verschiedene Plattformen
  - Multipack mit 5 Einheiten mit USFF-Formfaktor – verschiedene Plattformen

#### Serviceverfahren

- Der/die Dell ProjektmanagerIn oder der Dell Vertrieb wendet sich an den Kunden, um dessen Anforderungen zu erfassen und zu dokumentieren sowie um die Eignung des Service für die Anforderungen des Kunden zu bestätigen.
- Der Kunde validiert die Genauigkeit und verifiziert die Anforderungen gegenüber Dell.
- Der/die Dell ProjektmanagerIn führt den Serviceauftrag aus.
- Die Abteilung Dell Logistics Services Operations erhält den Serviceauftrag und führt ihn auf die für den Multipack-Service festgelegte Art und Weise aus.

#### Pflichten des Kunden

- Bestellung von Mengen, die den Einsatz von Multipack-Verpackungen erlauben.
- Fähigkeit zum Erhalt von Multipack-Konfigurationen.

## Serviceanforderungen

Die Anfertigung von Multipack-Verpackungen richtet sich nach den üblichen Richtlinien zur Vermeidung einer Beschädigung oder gar des Verlusts einer Verpackung:

- Einsatz einer Versandkiste, die robust genug ist, das Gewicht des Inhalts zu verkraften
- Versand von Gehäusen in Wellpappkartons
- Hermetische Versiegelung von auslaufgefährdeten Artikeln
- Verwendung einer mindestens fünf Zentimeter dicken Polsterung zum Schutz sowohl der einzelnen Artikel voreinander als auch der Ecken, Ober-, Unter- und Seitenflächen der Versandkiste
- Verstärkung der Verpackungskanten, um ihr Verbiegen zu verhindern
- Versiegelung von Verschlüssen und Nähten mithilfe von verstärktem Klebeband
- Die bei Multipack-Verpackungen enthaltenen Informationen umfassen zumindest die Auftragsnummer des Kunden, die Dell Auftragsnummer für jedes enthaltene Paket sowie vollständige Adressen und Telefonnummern.
- Sämtliche in einer Überverpackung zusammengefassten Komponenten und Artikel werden gemäß den jeweils geltenden Vorschriften in allen relevanten Zoll-, Handels- und Exportdokumenten aufgeführt.

## Ausschlüsse

- Die für den Multipack-Versand verfügbaren Systeme hängen von der Region und dem Bestimmungsort ab. Details erfahren Sie vom CS PM.

## Nicht in diesem Service enthalten

- Kundenspezifische Anpassung oder Konfiguration jeglicher Artikel, die in der Versandkiste enthalten sein sollen.

Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind.

## Anhang 5

### OverPack

---

#### Serviceübersicht

Der Logistics Services OverPack-Service („OverPack“, „Service“) bietet dem Kunden die Möglichkeit, sich diverse einzeln verpackte Artikel (d. h. Systeme, Peripheriegeräte und Drittanbieterkomponenten) in einer einzigen, größeren Verpackung bzw. Versandkiste zustellen zu lassen.

#### Serviceverfahren

- Der/die Dell ProjektmanagerIn oder der Dell Vertrieb wendet sich an den Kunden, um dessen Anforderungen zu erfassen und zu dokumentieren.
- Der Kunde validiert die Genauigkeit und verifiziert die Anforderungen gegenüber Dell.
- Der/die Dell ProjektmanagerIn oder der Dell Vertrieb führt den Serviceauftrag aus.
- Die Dell Abteilung CS Operations erhält den Serviceauftrag und führt ihn auf die für diesen Service festgelegte Art und Weise aus.
- Auswahl und Verstauen der in einer einzigen Überverpackung zu versendenden Kartons und Komponenten, Verschließen und Versiegeln der Überverpackung sowie Anbringen der erforderlichen Etiketten und Dokumente an der Überverpackung.

#### Pflichten des Kunden

- Das Auftragsprofil muss zu den Einschränkungen der Überverpackung passen.

#### Serviceanforderungen

- Die Anfertigung von Überverpackungen richtet sich nach den üblichen Richtlinien zur Vermeidung einer Beschädigung oder gar des Verlusts einer Verpackung:
  - Einsatz einer Versandkiste, die robust genug ist, das Gewicht des Inhalts zu verkraften
  - Versand von Gehäusen in Wellpappkartons
  - Hermetische Versiegelung von auslaufgefährdeten Artikeln
  - Verwendung einer mindestens fünf Zentimeter dicken Polsterung zum Schutz sowohl der einzelnen Artikel voreinander als auch der Ecken, Ober-, Unter- und Seitenflächen der Versandkiste
  - Verstärkung der Verpackungskanten, um ihr Verbiegen zu verhindern
  - Versiegelung von Verschlüssen und Nähten mithilfe von verstärktem Klebeband
  - Eintragung der vollständigen Adressen und Telefonnummern auf dem Etikett
- In Abhängigkeit von regionalen Kriterien gibt es bestimmte OverPack-Standardgrößen, normalerweise jedoch handelt es sich um „mittlere“ und „große“ Konfigurationen.
- Die bei Überverpackungen erforderlichen Informationen umfassen zumindest die PO-Nummer des Kunden sowie die Dell Auftragsnummer für jedes enthaltene Paket.
- Sämtliche in einer Überverpackung zusammengefassten Komponenten und Artikel werden gemäß den jeweils geltenden Vorschriften in allen relevanten Zoll-, Handels- und Exportdokumenten aufgeführt.

#### Nicht in diesem Service enthalten

- Maßgeschneiderte Ausführung von OverPack-Versandkisten bzw. -Containern.
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind

## Anhang 6

### Pallets & Crates

---

#### Serviceübersicht

Der Pallets and Crates-Service („Pallets & Crates“, „Service“) bietet dem Dell Kunden die Möglichkeit, vom Dell Standard abweichende, optimal auf seine Bedürfnisse zugeschnittene Paletten- und Kistenkonfigurationen zu nutzen. Maßgeschneiderte Paletten und Versandkisten bieten nicht selten Vorteile hinsichtlich Stapelbarkeit, Verpackungsausrichtung und der Kennzeichnung mittels Spezialetiketten. Je nach Bedarf lassen sich auf Paletten diverse Produkte verstauen, begleitet von neuen Versanddokumenten und maßgeschneidertem Etikett. Zu nicht standardmäßigen Konfigurationen zählen unter anderem:

- Gaylord-Container
- Übergroße Paletten
- Maßgeschneiderte Paletten (Größe gemäß Kundenwunsch)
- Stoßfeste Paletten
- Holzkisten
- Rollkäfige

#### Serviceverfahren

Bei der Erbringung des Service „Pallets & Crates“ handelt es sich um ein maßgeschneidertes Angebot, das die Einrichtung eines CS-Projekts erfordert. Falls ein Kunde mehrere Logistics Services benötigt, können alle betreffenden Services zu einem einzigen CS-Projekt zusammengefasst werden. Sollte der Kunde bereits ein aktives CS-Projekt am Laufen haben, so entscheidet der/die ProjektmanagerIn, ob das vorhandene Projekt erweitert oder ein neues CS-Projekt eingerichtet wird. Der Ablauf für alle CS-Projekte mit Pallet & Crate-Service sieht wie folgt aus:

- Der/die ProjektmanagerIn oder der Dell Vertrieb kontaktiert den Kunden, um die technischen Anforderungen des Kunden im technischen Datenformular zu dokumentieren und zu erfassen.
- Der Kunde validiert die Genauigkeit und verifiziert die Anforderungen durch die Genehmigung und Übergabe des Formulars mit technischen Daten an Dell.
- Dell führt einen Logistiktest durch, um die korrekte Einrichtung des Service zur Erfüllung in der jeweiligen Lieferregion sicherzustellen.
- Der/die ProjektmanagerIn teilt dem Account-Team von Dell und dem Kunden den Abschluss des CS-Projekts mit.
- Der/die Dell ProjektmanagerIn oder der Dell Vertrieb führt den Serviceauftrag aus.
- Dell beschafft die maßgeschneiderte bzw. gewählte Palette oder Versandkiste.
- Die Abteilung Dell Logistics Services Operations erhält den Serviceauftrag und führt ihn auf die für diesen Service festgelegte Art und Weise aus.

#### Pflichten des Kunden

- Validieren der Genauigkeit und Verifizieren der Anforderungen durch die Genehmigung und Rückgabe des technischen Datenformulars an Dell.
- Der Kunde übernimmt die alleinige Verantwortung für jegliche Schäden an bzw. den Verlust von Komplett- wie Teillieferungen, bei welchen maßgeschneiderte Paletten und Kisten zum Einsatz kommen.
- Enge Zusammenarbeit mit Dell während der gesamten Projektdauer, um die erfolgreiche Erbringung des Service sicherzustellen.

## Serviceanforderungen

- Dell unternimmt alle zumutbaren Anstrengungen, um die vom Kunden gewünschte Palette oder Kiste binnen eines vertretbaren Zeitraums zu beschaffen.
- Sämtliche Paletten und Kisten müssen während des Transports der Produkte ein ausreichendes Maß an Schutz bieten.

## Nicht in diesem Service enthalten

- Dieser Service ist u. U. nicht in allen Ländern/Regionen verfügbar.
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind



## Anhang 7

### Custom Packaging

---

#### Serviceübersicht

Der Dell Logistics Service Custom Packaging („Custom Packaging“, „Service“) bietet die Möglichkeit, vom Dell Standard abweichende, vom Kunden entworfene bzw. ausgewählte Verpackungen zu verwenden. Eine solche kundenspezifische Verpackung kann hinsichtlich Größe, Inhalt, Farbe, Gestaltung oder sonstigen Kriterien gemäß den Wünschen und Anforderungen des Kunden konzipiert oder konfiguriert werden.

#### Serviceverfahren

Bei der Erbringung des Service „Custom Packaging“ handelt es sich um ein maßgeschneidertes Angebot, das die Einrichtung eines CS-Projekts erfordert. Falls ein Kunde mehrere Logistics Services benötigt, können alle betreffenden Services zu einem einzigen CS-Projekt zusammengefasst werden. Sollte der Kunde bereits ein aktives CS-Projekt am Laufen haben, so entscheidet der/die ProjektmanagerIn, ob das vorhandene Projekt erweitert oder ein neues CS-Projekt eingerichtet wird. Der Ablauf für alle CS-Projekte mit „Custom Packaging“-Service sieht wie folgt aus:

- Der/die ProjektmanagerIn oder der Dell Vertrieb kontaktiert den Kunden, um die technischen Anforderungen des Kunden im technischen Datenformular zu dokumentieren und zu erfassen.
- Der Kunde validiert die Genauigkeit und verifiziert die Anforderungen durch die Genehmigung und Übergabe des Formulars mit technischen Daten an Dell.
- Dell führt einen Logistiktest durch, um die korrekte Einrichtung des Service zur Erfüllung in der jeweiligen Lieferregion sicherzustellen.
- Der/die ProjektmanagerIn teilt dem Account-Team von Dell und dem Kunden den Abschluss des CS-Projekts mit.
- Der/die Dell ProjektmanagerIn oder der Dell Vertrieb führt den Serviceauftrag aus.
- Dell beschafft die maßgeschneiderte bzw. ausgewählte Verpackung.
- Die Abteilung Dell Logistics Services Operations erhält den Serviceauftrag und führt ihn auf die für diesen Service festgelegte Art und Weise aus.

#### Pflichten des Kunden

- Validieren der Genauigkeit und Verifizieren der Anforderungen durch die Genehmigung und Rückgabe des technischen Datenformulars an Dell.
- Der Kunde übernimmt die alleinige Verantwortung für jegliche Schäden an bzw. den Verlust von Komplet- wie Teillieferungen, bei welchen maßgeschneiderte Verpackungen zum Einsatz kommen.
- Jegliche über diesen Service erhaltene Verpackung ist Eigentum des Kunden.
- Enge Zusammenarbeit mit Dell während der gesamten Projektdauer, um die erfolgreiche Erbringung des Service sicherzustellen.

#### Serviceanforderungen

- Die Anfertigung kundenspezifischer Verpackungen kann abhängig von der jeweils gewünschten Polsterung, Gestaltung, Farbe, Beschriftung etc. bis zu drei Monate in Anspruch nehmen. Der Zeitaufwand für diesen Service wird vom/von der ProjektmanagerIn geschätzt und dem Kunden mitgeteilt. Vor der Zuweisung jeglicher Ressourcen muss der Kunde den geschätzten Zeitaufwand akzeptieren.

- Ein unterbreitetes Preisangebot gilt ausschließlich für das betreffende Projekt.
- Nicht benötigte kundenspezifische Verpackungen werden gemäß den im Rahmen der Projekterstellung vereinbarten Regelungen entsorgt.

### **Nicht in diesem Service enthalten**

- Dieser Service ist u. U. nicht in allen Ländern/Regionen verfügbar.
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind



# Anhang 8

## Ship Box Label

---

### Serviceübersicht

Der Logistics Services Ship Box Label-Service („Ship Box Label“) bietet dem Kunden die Möglichkeit, auf der Versandverpackung ein Etikett mit kundenspezifischen Daten anzubringen. Über diesen Service kann der Kunde aus einer Vielzahl vorkonfigurierter Designs das gewünschte Etikett auswählen oder das standardmäßige Versandkistenetikett von Dell gemäß seinen konkreten Bedürfnissen anpassen.

Die Auswahl der anpassbaren Aspekte des Versandkistenetiketts kann sich ändern, jedoch zählen hierzu derzeit das Hinzufügen von Kundenlogos oder sonstigen kundenspezifischen Inhalten wie etwa Details zum System oder Kundenauftrag, die i. d. R. über Dell Informationssysteme abrufbar sind (d. h. Festplattenkapazität, Arbeitsspeicher, Prozessor, Modellnummer, PO-Nummer des Kunden, Lieferdatum, Bestandsnummer oder Service-Tag).

### Serviceverfahren

Der Ablauf beim Service „Custom Packaging Label“ sieht stets wie folgt aus:

- Der/die Dell ProjektmanagerIn oder der Dell Vertrieb wendet sich an den Kunden, um dessen Anforderungen zu erfassen und zu dokumentieren.
- Der Kunde validiert die Genauigkeit und verifiziert die Anforderungen gegenüber Dell.
- Der/die Dell ProjektmanagerIn oder der Dell Vertrieb entscheidet, ob der Kundenwunsch mit einem standardmäßigen oder maßgeschneiderten Design zu erfüllen ist.
- Der/die Dell ProjektmanagerIn oder der Dell Vertrieb führt den Serviceauftrag aus.
- Die Abteilung Dell Logistics Services Operations erhält den Serviceauftrag und führt ihn auf die für diesen Service festgelegte Art und Weise aus.

### Pflichten des Kunden

- Mitteilung aller für das maßgeschneiderte Versandkistenetikett bestimmten Informationen.
- Genehmigung aller maßgeschneiderten Designs vor deren Verwendung.

### Serviceanforderungen

- Dell verfügt über eine Auswahl aktueller, vorkonfigurierter Standard-Versandkistenetiketten und macht diese Designs dem Kunden zugänglich.
- Anfertigung, Druck und/oder Anbringung eines maßgeschneiderten vorgedruckten oder konsignierten Etiketts mit kundenspezifischen Informationen oder eines Markenetiketts.
- Anbringen des Etiketts auf der Außenseite des Versandkartons gemäß Dell Vorgaben (System, Peripheriegeräte etc.). U. U. erfolgt die Etikettenbeschriftung in verschiedenen Sprachen, sodass der Einsatz eines internationalen Zeichensatzes erforderlich ist.
- Alle Versandkistenetiketten werden bei jeder Verpackung an derselben Stelle angebracht, unabhängig von der Größe der Verpackung. Konkret wird das Etikett auf der größten Seitenfläche oben angebracht. Dies gilt weltweit, sofern dies nicht im Widerspruch zu länderspezifischen oder regionalen Vorschriften steht.

## **Nicht in den Ship Box Label Services enthalten**

- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind



## Anhang 9

### Order Consolidation

---

#### Serviceübersicht

Die Logistics Service Order Consolidation-Services („Order Consolidation“, „Services“) bietet dem Kunden die Möglichkeit, den Erhalt und die Konsolidierung diverser Dell Hardwaresysteme und Peripheriegeräte, von Drittanbieterhardware, -software und -peripheriegeräten sowie vom Kunden konsignierter Komponenten zu verwalten und die gemeinsame Lieferung all dieser Komponenten zu veranlassen. (Details zu den konkreten Optionen erfahren Sie bei dem Distributionsknoten in Ihrer Region.)

#### Serviceverfahren

Die Erbringung des Service „Order Consolidation“ erfordert die Einrichtung eines CS-Projekts. Falls ein Kunde mehrere Logistics Services benötigt, können alle betreffenden Services zu einem einzigen CS-Projekt zusammengefasst werden. Sollte der Kunde bereits ein aktives CS-Projekt am Laufen haben, so wird der Auftragskonsolidierungsservice u. U. zu diesem CS-Projekt hinzugefügt. Die Entscheidung, ob das vorhandene Projekt erweitert oder ein neues CS-Projekt eingerichtet wird, obliegt dem/der ProjektmanagerIn. Der Ablauf sieht für jedes CS-Projekt, das den Service „Order Consolidation“ beinhaltet, wie folgt aus:

- Der/die Dell ProjektmanagerIn oder der Dell Vertrieb wendet sich an den Kunden, um dessen Anforderungen zu erfassen und zu dokumentieren.
- Der Kunde validiert die Genauigkeit und verifiziert die Anforderungen gegenüber Dell.
- Der/die Dell ProjektmanagerIn oder der Dell Vertrieb führt den Serviceauftrag aus.
- Der Kunde veranlasst die Lieferung von Drittanbieterprodukten an die vom Dell Vertrieb oder dem/der Dell ProjektmanagerIn genannte Adresse und teilt dem/der ProjektmanagerIn zudem weitere Informationen zu den zu konsolidierenden Aufträgen mit, z. B. eine vollständige Liste aller Auftragsnummern, Lieferantennamen, Speditionsnamen sowie geplante Liefertermine.
- Dell führt einen Logistiktest durch, um die korrekte Einrichtung des Service zur Erfüllung in der jeweiligen Lieferregion sicherzustellen.
- Der/die ProjektmanagerIn teilt dem Account-Team von Dell und dem Kunden den Abschluss des CS-Projekts mit.
- Die Abteilung Dell Logistics Services Operations erhält den Serviceauftrag und führt ihn auf die für diesen Service festgelegte Art und Weise aus.

#### Pflichten des Kunden

- Validieren der Genauigkeit und Verifizieren der Anforderungen durch die Genehmigung und Rückgabe des technischen Datenformulars an Dell.
- Der Kunde veranlasst die Lieferung von Drittanbieterprodukten an die vom Dell Vertrieb oder dem/der Dell ProjektmanagerIn genannte Adresse und teilt dem/der ProjektmanagerIn zudem weitere Informationen zu den zu konsolidierenden Aufträgen mit, z. B. eine vollständige Liste aller Auftragsnummern, Lieferantennamen, Speditionsnamen sowie geplante Liefertermine.
- Der Kunde unternimmt alle zumutbaren Anstrengungen, um Dell bei der Beschaffung zur Serviceerbringung eventuell erforderlicher Zusatzinformationen zu unterstützen.
- Enge Zusammenarbeit mit Dell während der gesamten Projektdauer, um die erfolgreiche Erbringung des Service sicherzustellen.
- Beachtung von zur Serviceerbringung nötigen Einschränkungen und Anforderungen im Kontext der Zwischenlagerung.



## Serviceanforderungen

- Dieser Service erlaubt es dem Kunden, die Konsolidierung bestimmter Hardware (und Dell Aufträge) vor ihrem Versand seitens Dell und ihrer Zustellung am Kundenstandort zu veranlassen.
- Bei diesem Serviceangebot spielt die Marke der zu konsolidierenden Hardware (Dell, IBM, Cisco, Lenovo, HP, S&P-Anbieter etc.) keine Rolle.
- Der Service wird je nach Menge oder Gewicht der zu konsolidierenden Artikel vereinfacht.
- Bei jeder Erbringung des Service werden sämtliche Dell Aufträge in einer einzigen Rechnung zusammengefasst.
- Die Auftragskonsolidierung erfolgt nicht augenblicklich. Deshalb kann die Auftragskonsolidierung zuweilen die Zwischenlagerung der Hardware über einen begrenzten Zeitraum erfordern. Bei diesem Serviceangebot ist für die Zwischenlagerung von Hardware und Aufträgen vor ihrer abschließenden Konsolidierung und Lieferung standardmäßig ein Zeitraum von 30 Tagen vorgesehen. Dies ermöglicht die Berücksichtigung von Rückständen und sonstigen Verzögerungen. Sobald sich dieses Serviceangebot am Markt etabliert hat, wird Dell prüfen, ob sich die Zwischenlagerungsdauer reduzieren lässt, da sie bei der Erbringung dieses Service einen wesentlichen Kostenfaktor darstellt. Sollte der Kunde eine über diesen 30-Tage-Zeitraum hinausgehende Zwischenlagerung benötigen, so wird er aufgefordert, einen wochen- oder monatsweisen Lagerservice in Anspruch zu nehmen.
- Bestimmte Drittanbieterartikel kommen für den Auftragskonsolidierungsservice nicht in Betracht.

## Nicht in diesem Service enthalten

- Kundenspezifische Anpassung oder Konfiguration jeglicher zu konsolidierender Drittanbieterartikel.
- Neukonfigurieren von Paketen auf Paletten innerhalb desselben Auftrags oder über mehrere konsolidierte Aufträge hinweg.
- Prüfung von Produkten von Drittanbietern auf ihre Kompatibilität mit der Konfiguration des Kundensystems
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind



## Anhang 10

### Custom Delivery

---

#### Serviceübersicht

Der Logistics Service Custom Delivery („Custom Delivery“, „Service“) bietet dem Kunden die Möglichkeit, bei speziellen Kundenanforderungen die Lieferung von Produkten und Lösungen zu einer bestimmten Uhrzeit oder an einem bestimmten Datum zu veranlassen, wenn dies über den Rahmen von Standardlieferservices hinausgeht. Dieser Service umfasst:

- Lieferung zu einer bestimmten Zeit – Lieferung der Bestellung an einem bestimmten Datum oder zu einer bestimmten Uhrzeit.
- Lieferung nach Geschäftsschluss – Lieferung der Bestellung nach den gängigen Geschäftszeiten.
- Lieferung an einem bestimmten Datum – Lieferung der Bestellung an einem bestimmten Datum.
- Lieferung an einem bestimmten Wochentag – Lieferung der Bestellung an einem bestimmten Wochentag.
- Lieferung am Wochenende oder an Feiertagen – Lieferung der Bestellung am Wochenende oder an einem Feiertag.
- Innerhalb eines einzigen Bestimmungsorts – Lieferung von Paketen an einen einzigen Ort unter einer einzigen Lieferadresse.
- Niederlassungsweite Lieferung (mehrere Bestimmungsorte unter einer einzigen Lieferadresse) – Lieferung von Paketen an diverse Orte unter einer einzigen Lieferadresse.
- Depalettierung – Entladen der Palette und Ablegen der Pakete nahe dieser Palette.
- Auspacken – Entnahme der Artikel aus dem Versandkarton und Ablegen nahe der Palette.
- Verpackungsentsorgung – Entfernen von Versand- und Verpackungsmaterialien (Kartons, Packmittel, Paletten, Überverpackungen) vom Kundenstandort.
- Hebebühne – auf Kundenwunsch verfügt das Lieferfahrzeug über eine höhenverstellbare Hubladebühne zum Be- und Entladen. Dies ist i. d. R. bei belieferten Lagern nötig, deren Tore sich nicht auf Rampenhöhe befinden.
- Lieferfahrzeug gewünschter Größe – der Kunde kann die Größe des Lieferfahrzeugs bestimmen. Beispiele solcher Größenvorgaben –Transporter mit Kofferaufbau, kein Sattelzug, nicht länger als 28 Fuß etc. Der Grund für derartige Kundenwünsche liegt meist in gewissen Einschränkungen und Erfordernissen am jeweiligen Bestimmungsort.

#### Serviceverfahren

Die Erbringung des Service „Custom Delivery“ erfordert möglicherweise die Einrichtung eines CS-Projekts. Falls ein Kunde mehrere Services benötigt, können alle betreffenden Services zu einem einzigen CS-Projekt zusammengefasst werden. Wenn für den Kunden bereits ein aktives CS-Projekt vorhanden ist, so wird der Service „Custom Delivery“ zu diesem CS-Projekt hinzugefügt. Die Entscheidung, ob das vorhandene Projekt erweitert oder ein neues CS-Projekt eingerichtet wird, obliegt dem/der ProjektmanagerIn. Der Ablauf für alle CS-Projekte mit dem Service „Custom Delivery“ sieht wie folgt aus:

- Der/die Dell ProjektmanagerIn oder der Dell Vertrieb wendet sich an den Kunden, um dessen Anfrage zu erfassen und zu dokumentieren.
  - Der Kunde validiert die Genauigkeit und verifiziert die Anforderungen gegenüber Dell.
  - Der/die Dell ProjektmanagerIn oder der Dell Vertrieb führt den Serviceauftrag aus.
  - Die Abteilung Dell Logistics Services Operations erhält den Serviceauftrag und führt ihn auf die für diesen Service festgelegte Art und Weise aus.
- 



## Pflichten des Kunden

- Zugang für Dell zu entsprechenden MitarbeiterInnen und Einrichtungen des Kunden zur Unterstützung bei der Koordination, Bereitstellung und Erbringung des Service.

## Serviceanforderungen

- Bei diesem Service ist es erforderlich, dass der Spediteur den Kunden vor der Ankunft an der Lieferadresse kontaktiert. In der Logistikbranche werden diese Benachrichtigungen meist als Lieferavis bzw. Advance Shipping Notes (ASN) bezeichnet. Der Spediteur teilt hierbei folgende Informationen mit, die der Kunde sodann bestätigt:
  - Lieferdatum
  - Gelieferte Artikel
  - Lieferanforderungen (optional)
  - Name und Firma des/r FahrerIn
  - Vom Kunden sowie von Dell vergebene Auftragsnummern zu dieser Lieferung (falls erforderlich)
- Eventuell wird zudem vom Kunden und vom Spediteur das Ausfüllen eines Fragebogens zum Kundengelände an der Lieferadresse erwartet.

## Nicht in diesem Service enthalten

- Kundenspezifische Anpassung oder Konfiguration jeglicher zu konsolidierender Drittanbieterartikel.
- Prüfung von Produkten von Drittanbietern auf ihre Kompatibilität mit der Konfiguration des Kundensystems
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind

# Anhang 11

## Customer Carrier

---

### Serviceübersicht

Der Customer Carrier-Service („Customer Carrier Account“, „CCA“, „Services“) bietet dem Dell Kunden die Möglichkeit, für die Beförderung von Produkten an die jeweiligen Lieferadressen seine bevorzugten Spediteure zu nutzen. Dell erstellt hierzu alle erforderlichen Dokumente und übergibt dem vom Kunden gewünschten Spediteur die Lieferung.

Der Customer Carrier-Service kann zusammen mit anderen Logistics Services wie etwa OverPack, Multipack, Custom Packaging und Packaging Label bestellt werden. Eine vollständige Liste aller kompatiblen bzw. begleitenden Services erhalten Sie von Ihrem/r ProjektmanagerIn.

Einige Logistics Services können jedoch nicht mit dem Customer Carrier-Service kombiniert werden, z. B.: Time Specific Delivery, Inside Delivery, Advance Notification, Special Truck Size oder Lift Gate. Eine vollständige Liste der Services, die nicht mit CCA kombiniert werden können, erhalten Sie von Ihrem/r ProjektmanagerIn.

### Serviceverfahren

Bei der Erbringung des Customer Carrier-Service ist die Einrichtung eines CS-Projekts erforderlich. Falls ein Kunde mehrere Logistics Services benötigt, können alle betreffenden Services zu einem einzigen CS-Projekt zusammengefasst werden. Wenn für den Kunden bereits ein aktives CS-Projekt vorhanden ist, so wird der Customer Carrier-Service zu diesem CS-Projekt hinzugefügt. Die Entscheidung, ob das vorhandene Projekt erweitert oder ein neues CS-Projekt eingerichtet wird, obliegt dem/der ProjektmanagerIn. Der Ablauf für alle CS-Projekte mit dem Customer Carrier-Service sieht wie folgt aus:

- Der/die Dell ProjektmanagerIn oder der Dell Vertrieb wendet sich an den Kunden, um dessen Anforderungen und relevante Details zum vom Kunden bevorzugten Spediteur im technischen Datenformular zu erfassen und zu dokumentieren.
- Der Kunde validiert die Genauigkeit und verifiziert die Anforderungen durch die Genehmigung und Übergabe des Formulars mit technischen Daten an Dell.
- Der Kunde veranlasst die Lieferung von Drittanbieterprodukten (falls Teil der Lieferung) an die vom Dell Vertrieb oder dem/der Dell ProjektmanagerIn genannte Adresse und teilt dem/der ProjektmanagerIn zudem weitere Informationen zu den zu konsolidierenden Aufträgen mit, z. B. eine vollständige Liste aller Auftragsnummern, Lieferantennamen, Speditionsnamen sowie geplante Liefertermine.
- Dell führt einen Logistiktest durch, um die korrekte Einrichtung des Service zur Erfüllung in der jeweiligen Lieferregion sicherzustellen.
- Der/die ProjektmanagerIn teilt dem Account-Team von Dell und dem Kunden den Abschluss des Projekts mit.
- Das Projekt ist bereit für Volumenbestellungen.

### Pflichten des Kunden

- Validieren der Genauigkeit und Verifizieren der Anforderungen durch die Genehmigung und Rückgabe des technischen Datenformulars an Dell.
- Der Kunde veranlasst die Lieferung von Drittanbieterprodukten an die vom Dell Vertrieb oder dem/der Dell ProjektmanagerIn genannte Adresse und teilt dem Projektmanager zudem weitere Informationen zu den zu konsolidierenden Aufträgen mit, z. B. eine vollständige Liste aller Auftragsnummern, Lieferantennamen, Speditionsnamen sowie geplante Liefertermine.

- Der Kunde unternimmt alle zumutbaren Anstrengungen, um Dell bei der Beschaffung zur Serviceerbringung eventuell erforderlicher Zusatzinformationen zu unterstützen.
- Enge Zusammenarbeit mit Dell während der gesamten Projektdauer, um die erfolgreiche Erbringung des Service sicherzustellen.

## Serviceanforderungen

- Dell übernimmt keinerlei Verantwortung für Produkte/Lieferungen, sobald diese dem vom Kunden bevorzugten Spediteur übergeben werden.
- Der Kunde übernimmt die alleinige Verantwortung für jegliche Schäden an bzw. den Verlust von Komplett- wie Teillieferungen, sobald der vom Kunden bevorzugte Spediteur die Lieferung übernimmt und die entsprechenden Dokumente unterzeichnet.
- Der Kunde verzichtet gegenüber Dell auf jegliche Forderungen nach Mängelbeseitigung oder Schadenersatz für den Verlust oder die Beschädigung der Lieferung, wenn dieser Verlust bzw. diese Beschädigung der Lieferung nach deren Übergabe an die vom Kunden bevorzugte Spedition eintritt. Stattdessen richtet der Kunde etwaige Forderungen nach Mängelbeseitigung oder Schadenersatz an den von ihm bevorzugten, für die Lieferung verantwortlichen Spediteur.

## Nicht in diesem Service enthalten

- Schadenersatz für jegliche Schäden an bzw. den Verlust von Komplett- wie Teillieferungen, sobald der vom Kunden bevorzugte Spediteur die Lieferung übernimmt und die entsprechenden Dokumente unterzeichnet.
- Zum Transport der Produkte/Lieferungen über Staatsgrenzen hinweg erforderliche Export- oder Importdokumente.
- Dieser Service ist u. U. nicht in allen Ländern/Regionen verfügbar.
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind

## Anhang 12

### International Shipping

---

#### Serviceübersicht

Der International Shipping Logistics Service („International Shipping“, „Services“) bietet dem Kunden die Möglichkeit, den Versand von Produkten und Lösungen an seine Lieferadressen in Ländern mit direktem oder indirektem Dell Vertrieb zu veranlassen. Dieser Service beinhaltet die Erstellung geeigneter bzw. erforderlicher Exportdokumente und Handelsrechnungen. Ferner umfasst der Service u. U. auch die Einholung der Ausfuhrgenehmigung und die Veranlassung der Beförderung der Ware zum vom Kunden angegebenen Bestimmungsort (Verladehafen oder endgültige Lieferadresse) gemäß verwendetem Incoterm und den im Kaufvertrag vereinbarten allgemeinen Geschäftsbedingungen. Kurzum, der Service deckt die gesamte Vorbereitung einer internationalen Lieferung mit allen erforderlichen Dokumenten ab.

Dell fungiert i. d. R. nicht als offizieller Importeur im Bestimmungsland, kann jedoch die Lieferung an den vereinbarten Bestimmungsort organisieren, für den keine Einfuhrgenehmigung vorliegt. Die Rolle des offiziellen Importeurs obliegt dem Kunden.

#### Serviceverfahren

Der Ablauf beim Service „International Shipping“ sieht stets wie folgt aus:

- Der/die Dell ProjektmanagerIn oder der Dell Vertrieb wendet sich an den Kunden, um dessen Anfrage zu erfassen und zu dokumentieren.
- Der Kunde validiert die Genauigkeit und verifiziert die Anforderungen gegenüber Dell.
- Der/die Dell ProjektmanagerIn oder der Dell Vertrieb führt den Serviceauftrag aus.
- Die Abteilung Dell Logistics Services Operations erhält den Serviceauftrag und führt ihn auf die für diesen Service festgelegte Art und Weise aus.

#### Pflichten des Kunden

- Der Kunde versorgt Dell mit allen zur Erstellung von Handelsrechnung und Ausfuhrdokumenten erforderlichen Informationen, um Dell eine reibungslose, koordinierte Serviceerbringung zu ermöglichen.
- Der Kunde stellt sicher, dass jegliche von ihm selbst bereitgestellten Inhalte die jeweils geltenden Handelsbestimmungen einhalten.
- Unterstützung bei der Einholung der Einfuhrgenehmigung für die Ware im Bestimmungsland gemäß verwendetem Incoterm und den im Kaufvertrag vereinbarten allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- Bezahlung aller im Kontext der Ausfuhr und Einfuhr anfallenden Zölle, Steuern und Gebühren gemäß verwendetem Incoterm und den im Kaufvertrag vereinbarten allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- Veranlassung des Transports gemäß dem auf der Handelsrechnung angegebenen Incoterm.

#### Serviceanforderungen

- Sicherstellung, dass die exportierten Artikel die geltenden Handelsgesetze erfüllen und die Einfuhrgenehmigung für das Bestimmungsland vorliegt.
- Vorbereitung der Lieferung für den internationalen Versand mittels erforderlicher und geeigneter Verpackung/Palettierung, Dokumente und Versandetiketten.

- Für das zu unterbreitende Serviceangebot ist eine der folgenden Optionen zu wählen:
  - EXW (Ex Works – ab Werk): Dell stellt die Artikel auf seinem Firmengelände zur Abholung bereit. Der Kunde bezahlt alle Transportkosten und trägt zudem das Risiko, mit dem die Beförderung der Ware an ihren Bestimmungsort behaftet ist. Dell ist weder für die Verladung der Ware auf Transportfahrzeuge noch für die Einholung der Ausfuhrgenehmigung zuständig. Sollte der/die VerkäuferIn dennoch die Ware verladen, so übernimmt der Kunde das Risiko und die Kosten hierfür. Wenn die beiden Vertragsparteien vereinbaren, dass der/die VerkäuferIn die Ware bei der Abholung verladen und hierfür auch die Verantwortung und Kosten übernehmen soll, dann ist dies im Kaufvertrag ausdrücklich durch einen entsprechenden Zusatz festzuhalten.
  - FCA (Free Carrier – Frei Frachtführer): Dell liefert die Ware bei vorliegender Ausfuhrgenehmigung an einen vereinbarten Bestimmungsort, wo sie eine vom Kunden gewählte Spedition übernimmt. Dell verlädt die Ware auf das Transportfahrzeug der Spedition.
  - FOB (Free on Board – frei an Bord; vereinbarter Verladehafen): Dell verfrachtet die Ware bei vorliegender Ausfuhrgenehmigung an Bord des vereinbarten Schiffs. Kosten und Risiko werden von VerkäuferIn und KäuferIn gemeinsam getragen, wenn sich die Ware tatsächlich an Bord des Schiffs befindet. Der Kunde ist verpflichtet, Dell über die Details zum Schiff und Verladehafen zu informieren, wo die Ware verladen werden soll. Zudem ist die Inanspruchnahme einer Spedition nicht vorgesehen. Dell übernimmt die Kosten für den Transport der Ware zum Verladehafen sowie für ihre Verladung. Der Kunde hingegen bezahlt Schiffstransport, Versicherung, Verladung und den anschließenden Transport der Ware vom Zielhafen zum eigentlichen Bestimmungsort.
  - CFR (Cost and Freight – Kosten und Fracht; vereinbarter Verladehafen): Dell übernimmt die Kosten für den Transport der Ware zum Bestimmungshafen. Allerdings geht das Risiko auf den Kunden über, sobald die Ware an Bord des Schiffs verladen wird. Die Versicherung der Ware wird NICHT von Dell bezahlt. Dieser Incoterm war früher unter der Bezeichnung CNF/C&F bekannt. Dies gilt ausschließlich für den Transport auf dem Seeweg.
  - DAP (Delivered at Place – geliefert benannter Ort; vereinbarter Bestimmungsort). Dell bezahlt den Transport zum vereinbarten Bestimmungsort mit Ausnahme der Kosten für die Einfuhrgenehmigung und übernimmt das gesamte Risiko bis zu dem Zeitpunkt, ab dem die Ware für die Entladung durch den Kunden bereit steht.
- Bei diesem Service ist es mitunter erforderlich, dass der Spediteur zwecks reibungsloser Lieferung den Kunden vor der Ankunft am Bestimmungsort kontaktiert. In der Logistikbranche werden diese Benachrichtigungen meist als Lieferavis bzw. Advance Shipping Notes (ASN) bezeichnet. Der Spediteur teilt hierbei folgende Informationen mit, die der Kunde sodann bestätigt:
  - Lieferdatum
  - Gelieferte Artikel
  - Lieferanforderungen (optional)
  - Name und Firma des/r FahrerIn
  - Vom Kunden sowie von Dell vergebene Auftragsnummern zu dieser Lieferung (falls erforderlich)

## Nicht in diesem Service enthalten

- Dell fungiert i. d. R. nicht als offizieller Importeur.
- Dieser Service ist nicht in allen Ländern bzw. für alle Dell Standorte verfügbar. Verbindliche Informationen zur Verfügbarkeit erhalten Sie von den VertriebsmitarbeiterInnen oder Ihrem/r ProjektmanagerIn.

## Anhang 13

### Reporting & Notification

---

#### Serviceübersicht

Der Logistics Service „Reporting & Notification Services“ („Reporting“, „Services“) bietet Dell die Möglichkeit, dem Kunden sowohl vorgefertigte als auch kundenspezifische Versanddokumente, Packlisten und Etiketten sowie Benachrichtigungen wie etwa Avis zu anstehenden Lieferungen und Berichte anzubieten. Zu den verfügbaren Services können folgende gehören:

- Standard Logistics Reporting – Bestands-, Asset- und Versandberichte sowie Benachrichtigungen.
- Custom Shipping Documents – Konnossement und Lieferscheine in kundenspezifischem Format und/oder mit kundenspezifischen Datenfeldern.
- Custom Pallet Labels – Druck und Anbringung kundenspezifischer Palettenetiketten. Diese Etiketten enthalten i. d. R. Informationen und/oder Anweisungen zu Beförderung, Lagerung und Inhalt einer Palette.
- Custom Reports – Anpassung verfügbarer standardmäßiger oder vorkonfigurierter Logistikberichte.  
Es gibt drei Anpassungsniveaus:
  - Einfache Anpassung von Standardberichten mittels folgender Optionen: Neuzuweisung vorhandener Datenfelder, statische Änderungen an Daten in Datenfeldern.
  - Mäßig komplexe Anpassung von Standardberichten mittels folgender Optionen: sämtliche Optionen zur einfachen Anpassung und zusätzlich das Einfügen von Grafiken sowie geringfügige dynamische Änderungen wie etwa Datenfeldberechnungen.
  - Hoch komplexe Anpassung von Standardberichten mittels folgender Optionen: sämtliche Optionen zur einfachen und mäßig komplexen Anpassung und zusätzlich Datenmodellierung sowie strukturelle Änderungen an der Standardkonfiguration.
- Advance Notification of Delivery – Berichte und Benachrichtigungen zu Versandaktivitäten mit Details zum Versand der Kundenlieferung.

#### Serviceverfahren

Die Erbringung der Reporting & Notification Services erfordert u. U. die Einrichtung eines CS-Projekts. Falls ein Kunde mehrere Services benötigt, können alle betreffenden Services zu einem einzigen CS-Projekt zusammengefasst werden. Die Entscheidung, ob das vorhandene Projekt erweitert oder ein neues CS-Projekt eingerichtet wird, obliegt dem/der ProjektmanagerIn des Kunden. Der Ablauf für alle CS-Projekte mit Reporting & Notification Services sieht wie folgt aus:

- Der/die Dell ProjektmanagerIn oder der Dell Vertrieb wendet sich an den Kunden, um dessen Anfrage zu erfassen und zu dokumentieren.
- Der Kunde validiert die Genauigkeit und verifiziert die Anforderungen gegenüber Dell.
- Der/die Dell ProjektmanagerIn oder der Dell Vertrieb führt den Serviceauftrag aus.
- Die Abteilung Dell Logistics Services Operations erhält den Serviceauftrag und führt ihn auf die für diesen Service festgelegte Art und Weise aus.

## **Pflichten des Kunden**

- Der Kunde versorgt Dell mit den kundenspezifischen Inhalten, die zur Erstellung der Berichte und Benachrichtigungen im Rahmen der Erbringung des Service benötigt werden.
- Genehmigung aller maßgeschneiderten Designs vor deren Verwendung.
- Vorlage von Anweisungen zur Lieferhäufigkeit und der Lieferadresse bei Dell.

## **Serviceanforderungen**

- Die Zustellung der Berichte erfolgt auf elektronischem Weg.

## **Nicht in diesem Service enthalten**

- Kundenspezifisches Reporting, das über den Rahmen dieser Servicebeschreibungen hinausgeht, eventuell jedoch gegen einen individuell zu vereinbarenden Preis realisierbar ist.
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind

## Anhang 14

### Short Term Storage Service (EMEA- und APJC-Kunden)

---

#### Serviceübersicht

Der Short Term Storage Service von Dell („Service“ oder „Services“) unterstützt Partner und Kunden von Dell bei der Verwaltung schwankender Auftragsvolumina seitens seiner eigenen Kunden und beschleunigt die Auftragserfüllung, indem eine gewisse Anzahl an vorgefertigten Systemen an einem zentralen Lagerstandort bereitgehalten wird. Der Service ist für bestimmte Systemmodelle und Konfigurationen, Software und Peripheriegeräte, Drittanbieterkomponenten und vom Kunden konsignierten Produkte („Relevante Produkte“) verfügbar. Die Servicestandorte unterliegen dem alleinigen Ermessen und der Genehmigung von Dell und können geändert werden. Weitere Informationen zu Systemen und Konfigurationen, die zu den relevanten Produkten zählen, erhalten Sie von den Dell VertriebsmitarbeiterInnen.

Kunden erteilen eine Bestellung für die gewünschten relevanten Produkte, die nach der Herstellung an die Lagereinrichtung von Dell zur Bevorratung weitergeleitet werden. Der Kunde kann anweisen, dass die Einheiten von der Lagerung zu Ihrem bevorzugten Termin (bis zu 90 Tage nach Lagerung) versandt werden.

Die Bevorratung der relevanten Produkte erfolgt in der Einrichtung („Merge Centre“) von Dell (bzw. einem Dell Contractor), bis der Kunde die Lieferung relevanter Produkte per Lieferabruf anfordert. Mit diesem Service soll dem Kunden maximale Flexibilität beim Versand geboten werden. Der Kunde kann während des Lagerzeitraums jederzeit einen Lieferabruf für das spezifische relevante Produkt übermitteln. Der Kunde muss Dell mindestens zwei (2) Arbeitstage vor seinem Versandtermin benachrichtigen, um sicherzustellen, dass Dell den Zeitplan einhalten kann. Nach Eingang und Genehmigung des Lieferabrufs des Kunden durch Dell werden die vom Kunden bestellten relevanten Produkte vom Merge Centre aus geliefert. Weitere Services (z. B. Deployment, Configuration, Support usw.) können vom Kunden im Rahmen der anwendbaren Servicevereinbarung bestellt werden. Weitere vom Kunden im Rahmen der Servicevereinbarung bestellte Services werden entweder vor der Bestandszwischenlagerung oder nach dem vom Kunden übermittelten Lieferabruf gemäß den Anforderungen des Kunden oder entsprechend dem bestellten Service angewendet. Alle Service-Artefakte, die den gespeicherten Einheiten zugeordnet sind, müssen gesperrt werden und vor der Auftragsabwicklung an die Produktion übermittelt wurden.

Der maximale Lagerzeitraum von 90 Tagen kann durch keine andere Servicevereinbarung, Leistungsbeschreibung oder Bedingung und Bestimmung für Produkte oder Services geändert werden.

#### Serviceverfahren

- Ausgewählte Produkte können für eine maximale Dauer von 90 Tagen gelagert werden.
- Der Kunde kann jederzeit während des Lagerzeitraums einen Lieferabruf für die relevanten Produkte übermitteln. Der Kunde teilt die Bestellnummer(n) des spezifischen relevanten Produkts mit, das an die angegebene Lieferadresse gesendet werden soll.
- Ist kein vom Kunden bereitgestelltes Versanddatum vorhanden, beginnt Dell den Versandprozess an die Lieferadresse am 85. Tag des Lagerzeitraums.
- Dell kann keine Bestellnummer in einzelne Einheiten aufteilen. Bestellungen sollten in Größen abgelegt werden, die der Kunde empfangen kann.
- Nach Erhalt des Lieferabrufs wendet Dell bei Bedarf im Rahmen des dann gültigen Service Level Agreement jeden verbleibenden bestellten Service an.
- Dell überwacht die Dauer des Lagerbestands und unternimmt alle zumutbaren Anstrengungen, um den Kunden über diejenigen Lagerbestände zu informieren, die sich dem Ende des Lagerzeitraums nähern.



- Alle relevanten Produkte, die sich nach dem maximalen Zeitraum noch im Lager befinden, werden an den Kunden versendet. Auch assoziierte Produkte von Drittanbietern im Merge Centre werden zusammen mit den relevanten Produkten geliefert.
- Die Rückgabebedingungen von Dell gelten nicht für relevante Produkte; diese können somit nicht zurückgegeben werden.

Dell wird alle derzeit verfügbaren und genehmigten Zahlungsarten für diesen Service oder für von Dell bestellte relevante Produkte unterstützen. Weitere Informationen zu diesen Zahlungsarten erhalten Sie von den für Sie zuständigen VertriebsmitarbeiterInnen.

- Eine Stundung des Rechnungsbetrags ist nicht im Service enthalten. Alle Kunden müssen die vereinbarte Zahlungsfrist gemäß den Bedingungen der Rechnung einhalten, selbst vor dem Empfang der Produkte.
- Die Rechnungsstellung für das von Dell unterstützte Produkt (ohne von Drittanbietern gekauftes oder konsigniertes Material), für Warehousing Services und andere angewendete Services, die möglicherweise in der Servicevereinbarung enthalten sind, erfolgt bei Versand von der Fertigungseinrichtung von Dell.
- Vom Kunden gekaufte Produkte von Drittanbietern werden ihm nach ihrem Versand durch den Lieferanten von Dell an das Merge Centre in Rechnung gestellt. Der Kunde akzeptiert, dass jeglicher Service für derartige Produkte von Drittanbietern durch den jeweiligen Drittanbieter selbst erfolgt und mit dem Versand der Drittanbieterprodukte von dem jeweiligen Lieferanten von Dell an das Merge Centre beginnt.
- Die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses aktuellen Servicebedingungen und -bestimmungen für unterstützte Produkte – einschließlich aller relevanten Produkte, nicht jedoch jeglicher Produkte von Drittanbietern – gelten wie im jeweiligen Servicevertrag zu den unterstützten Produkten beschrieben, die gemäß den Servicebestimmungen zu einem solchen System mit einem Anrecht auf diesen Service erworben werden.

## Pflichten des Kunden

- Der Kunde legt Dell eine Bestellung mit dem relevanten Produkt und der in der Servicevereinbarung enthaltenen Services vor.
- Der Kunde sagt zu, sich regelmäßig mit dem Account-Team von Dell zu treffen, um Produktbedarfsprognosen, den aktuellen Bestand, die Hinzunahme weiterer bzw. die Entfernung bestehender Konfigurationen an relevanten Produkten sowie weitere Aspekte und eventuelle Probleme rund um den Service zu erörtern.
- Der Kunde unterstützt Dell bei der Serviceerbringung auf angemessene Weise, z. B. indem er Entscheidungen frühzeitig trifft bzw. Dell mitteilt und eng mit Dell kooperiert.
- Der Kunde verpflichtet sich, einen Zeitplan für die Versandtermine seiner Bestellungen vor oder während des 85. Tages des Lagerzeitraums zur Verfügung zu stellen.
- Überprüfung der Einhaltung von Servicebestimmungen. Dell und der Kunde überprüfen regelmäßig die Einhaltung der Bestimmungen dieser Servicebeschreibung durch den Kunden. Sollte sich herausstellen, dass der Kunde irgendwelche Bestimmungen der Servicebeschreibung verletzt hat, so behält sich Dell das Recht vor, den Service zu beenden oder zumindest anzupassen.

## Nicht in diesem Service enthalten

- Abbau von Ausrüstung – der Abbau konfigurierter Systeme und/oder die Entfernung aus dem geschützten Bestand zwecks Weiterverkaufs
- Dell Project Management
- Dieser Service bietet keine Verzögerung bei der Übermittlung von Inhalten für die Serviceanwendung.
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in diesem Serviceanhang aufgeführt sind

