

Servicebeschreibung

Dell ProSupport Flex for Client

Einführung

Dell stellt Dell ProSupport Flex for Client Products¹ („Service(s)“ oder „Support Services“) gemäß dieser Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“) bereit. Ihr Angebot, Ihre Rechnung oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Bestellbestätigung von Dell („Rechnung“) enthält den Namen der Services sowie von Ihnen erworbene verfügbare Serviceoptionen. Wenden Sie sich an Ihre/n Dell VertriebsmitarbeiterIn, wenn Sie weitere Hilfe benötigen oder eine Kopie Ihres Rahmenvertrags bezüglich der Services (die „Vereinbarung“) erhalten möchten. Eine Kopie Ihrer Vereinbarung mit Ihrem Dell Reseller erhalten Sie von Ihrem Reseller.

Berechtigungs Voraussetzungen für ProSupport Flex for Client

Zum Erhalt der Serviceleistungen muss der Kunde die folgenden Kriterien erfüllen:²

1. Der Kunde muss eine installierte Basis von mindestens tausend (1.000) unterstützten Produkten aufweisen, die von ProSupport Flex abgedeckt sind, und zwar innerhalb von 12 Monaten ab der ersten Rechnung von Dell.
2. Dieser Service ist ein tag-basierter Service und gilt nur für die unterstützten Produkte, die für ProSupport Flex for Client berechtigt sind.
3. Der Kunde muss für die Unterstützung seiner Client-Umgebung über ein Helpdesk verfügen.
4. Der Kunde muss Dell TechDirect oder die API zur Erstellung eines Service-Incidents verwenden.

Dell behält sich das Recht vor, die Einhaltung der ProSupport Flex-Berechtigungs Voraussetzungen regelmäßig zu überprüfen. Wenn Dell feststellt, dass der Kunde die Berechtigungs Voraussetzungen für ProSupport Flex nicht erreicht oder nicht erfüllt hat, behält sich Dell nach alleinigem Ermessen das Recht vor, die Service- und Supportoption für das unterstützte Produkt nach schriftlicher Benachrichtigung des Kunden von ProSupport Flex zu ProSupport zu ändern.

Umfang des Service

Dieser Service, der gestaltet wurde, um die Funktionsbereitschaft des unterstützten Produkts sicherzustellen, umfasst die folgenden Features:

- 24x7-Zugriff (einschließlich Feiertage)³ auf den Dell Customer Service und Support zur Unterstützung beim Troubleshooting von unterstützten Produkten
- Vor-Ort-Bereitstellung von TechnikerInnen und/oder Ersatzteilen am Installationsstandort oder einem anderen gegenseitig vereinbarten und von Dell in der Vereinbarung genehmigten Geschäftsstandort des Kunden (je nach Notwendigkeit und erworbener Supportoption), um Produktprobleme zu beheben
- Ersatzteile, wenn dies als notwendig erachtet wird, um ein Problem zu beheben oder zu verhindern
- Zugriff auf einen Remote Service Account Manager (SAM) gemäß diesem Dokument
- ProSupport-Ansprüche umfassen den Zugriff auf TechDirect und SupportAssist, die über Konnektivitätssoftware aktiviert werden und unter anderem die folgenden Vorteile bieten:
 - Proaktive Problemerkennung und automatisierte Case-Erstellung
 - Vorausschauende Erkennung von Hardwarefehlern und automatisierte Case-Erstellung
 - Selfservice-Case-Erstellung
 - Selfservice-Teileversand
- Kooperative Unterstützung
- Umfassender Softwaresupport

¹ In diesem Dokument bezeichnen „Dell Produkte“, „Produkte“, „Equipment“ und „Software“ die Geräte und Software von Dell. „Produkte von Drittanbietern“ sind in Ihrer Vereinbarung oder, falls eine solche Definition in Ihrer Vereinbarung nicht enthalten ist, in den kaufmännischen Verkaufsbedingungen von Dell bzw., soweit zutreffend, in Ihren lokalen allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell definiert. „Sie“ und „Kunde“ beziehen sich auf die juristische Person, die in dieser Vereinbarung als KäuferIn der Services genannt ist.

² Der Kunde kann sich vorab für die Services von Dell qualifizieren. Dies ist abhängig von seinen internen Supportressourcen, seiner Servicehistorie und seiner Selbstwartungsfähigkeit, seinem Gesamtkontoprofil und seinem Verkaufssegment sowie anderen Faktoren, die Dell nach eigenem Ermessen darauf schließen lassen, dass der Kunde wahrscheinlich die erforderlichen Selbstwartungsaufgaben erfolgreich ausführen wird. In solchen Fällen kann Dell auf sein Recht verzichten, die Services zu kündigen oder den Kunden in einen anderen Service zu überführen, weil der Kunde die in diesem Abschnitt dargelegten Kriterien nicht einhält.

³ Die Verfügbarkeit ist je nach Land unterschiedlich und auf ein wirtschaftlich vertretbares Maß beschränkt. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Vertriebsteam.

SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs ist eine Softwareanwendung, die ein proaktives Monitoring von Dell PCs ermöglicht. Sie nutzt maschinelles Lernen und KI, um die Gesamtintegrität von Dell PCs durch intelligente, umfassende und vorausschauende Analysen proaktiv zu überwachen und zu messen. Mit SupportAssist können autorisierte AdministratorInnen ihre Dell Flotte über das TechDirect-Portal remote verwalten, optimieren und korrigieren.

SupportAssist überwacht außerdem unterstützte Produkte und sammelt Informationen zur Unterstützung des technischen Supports. Wenn ein Problem festgestellt wird, können die gesammelten Informationen an Dell gesendet werden, um Ihnen einen verbesserten und auf Sie zugeschnittenen effizienten Support bieten zu können.

SupportAssist ist für unterstützte Produkte mit einem gültigen ProSupport Flex-Vertrag kostenlos verfügbar. SupportAssist for Business PCs muss installiert und konfiguriert sein, um Systemdaten zurück an Dell zu übertragen und so unter anderem von den folgenden Vorteilen zu profitieren:

- Proaktives Systemmonitoring für Probleme, die sich auf den Normalbetrieb und die Performance auswirken, darunter Einblicke in die telemetriebasierte Auslastung, Performance-Reporting, automatische Case-Erstellung und – falls erforderlich – automatischer Austausch von Teilen
- Vorausschauende Problemerkennung, bevor der Normalbetrieb und die Leistung beeinträchtigt werden, und – falls erforderlich – automatische Case-Erstellung und/oder automatischer Austausch von Teilen
- Automatisches Hochladen von Diagnose- und anderen Daten, die eine effiziente Remoteproblemdiagnose ermöglichen
- Automatische Treiber- und Firmwareupdates
- Automatische Entfernung von Viren
- Skripte, die Aufgaben automatisieren und Probleme beheben

Die SupportAssist-Software ist nicht dazu bestimmt, personenbezogene Daten, wie zum Beispiel persönliche Dateien, den Suchverlauf des Browsers oder Cookies, zu erfassen. Falls jedoch im Rahmen des Troubleshooting versehentlich persönliche Daten erfasst oder angezeigt werden, werden diese gemäß der Datenschutzerklärung von Dell behandelt. Die vollständige Datenschutzerklärung von Dell finden Sie unter www.Dell.com/Privacy. Aufgrund spezifischer Anforderungen an das Betriebssystem ist SupportAssist möglicherweise nicht auf allen unterstützten Produkten von Dell verfügbar. Weitere Informationen zu SupportAssist, einschließlich Konfiguration, Bereitstellung und Nutzung, sowie die aktuelle Liste der unterstützten Produkte von Dell finden Sie auf der SupportAssist-Website unter <https://www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc>.

Kooperative Unterstützung

Sollte der Kunde einen Service-Request erstellen und Dell feststellen, dass das Problem im Zusammenhang mit einem qualifizierten Produkt eines Drittanbieters auftritt, das in Verbindung mit aktuell von einem Dell Service- oder Wartungsvertrag abgedeckten Produkten eingesetzt wird, stellt Dell kooperative Unterstützung bereit, gemäß derer Dell (i) als zentraler Ansprechpartner auftritt, bis die Probleme ermittelt wurden, (ii) in Kontakt mit dem Drittanbieter steht, (iii) eine Problemdokumentation bereitstellt und (iv) das Problem laufend überwacht und Status- und Problembehebungspläne vom Anbieter bezieht (sofern mit vertretbarem Aufwand möglich).

Um kooperative Unterstützung beanspruchen zu können, muss der Kunde entsprechende aktive Supportvereinbarungen und Ansprüche mit dem Drittanbieter abgeschlossen haben und über entsprechende direkte Berechtigungen gegenüber dem Drittanbieter und Dell oder gegenüber einem autorisierten Dell Reseller verfügen. Nachdem das Problem eingegrenzt und dokumentiert wurde, ist ausschließlich der Drittanbieter dafür verantwortlich, technische und andere Supportmaßnahmen in Verbindung mit der Behebung des Kundenproblems bereitzustellen. **DELL ÜBERNIMMT KEINE VERANTWORTUNG FÜR PRODUKTE ODER SERVICES ANDERER ANBIETER.** Aktuelle Partner für kooperative Unterstützung finden Sie [hier](#) und gegebenenfalls unter <https://dell.com/support>. Bitte beachten Sie, dass unterstützte Drittanbieterprodukte jederzeit ohne Benachrichtigung des Kunden geändert werden können.

Umfassender Softwaresupport

Dell ProSupport beinhaltet den umfassenden Softwaresupport von Dell für ausgewählte Dell OEM-Endnutzeranwendungen, den Betrieb unterstützter Produkte und die Firmware auf unterstützten Produkten („abgedeckte Softwareprodukte“). Zu den abgedeckten Softwareprodukten gehören vorinstallierte Kundenanwendungen für EndnutzerInnen wie die Norton AntiVirus™ - Software, die Microsoft® Office-Software, die Intuit® QuickBooks®-Buchhaltungssoftware, die Adobe® Photoshop®-Software und die Adobe Acrobat®-Software. Wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um eine aktuelle Liste der abgedeckten Softwareprodukte zu erhalten.

Die aktuellen Partner für den umfassenden Softwaresupport finden Sie [hier](#). Unterstützte Drittprodukte können jederzeit ohne Benachrichtigung der Kunden geändert werden.

Einschränkungen beim umfassenden Softwaresupport von Dell

Dell sichert nicht zu, dass eine softwarebezogene Frage behoben wird oder dass das abgedeckte Softwareprodukt bestimmte Ergebnisse erbringt. Situationen, die beim Kunden zu einem Problem geführt haben, müssen auf einem Einzelsystem reproduzierbar sein (*d. h.* einer CPU mit der zugehörigen Workstation und anderen Peripheriegeräten). Dell kann zu dem Schluss kommen, dass ein Softwareproblem hinreichend komplex oder das unterstützte Produkt des Kunden derart beschaffen ist, dass eine effektive Analyse der Frage durch telefonischen Support ausgeschlossen ist. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass für bestimmte Probleme, die zu einem Service-Request des Kunden führen, möglicherweise keine Lösungen vom Herausgeber des betroffenen Softwaretitels erhältlich sind. Der Kunde akzeptiert, dass in solchen Fällen, in denen eine Lösung vom Herausgeber des betroffenen Softwaretitels nicht verfügbar ist, die Verpflichtung seitens Dell, Support zu leisten, vollständig erfüllt ist.

Kontaktaufnahme mit Dell, wenn Sie Service benötigen

Schritt 1: Kontaktaufnahme mit Dell, um Unterstützung anzufordern

- Die Kontaktdaten finden Sie unter www.dell.com/support.
- Kontaktieren Sie Dell von einem Standort aus, an dem Sie Zugang zum unterstützten Produkt haben.
- Geben Sie das Service-Tag, die Modellnummer, die aktuelle Version des Betriebssystems und andere von Dell angeforderte Informationen an. Dell überprüft das unterstützte Produkt des Kunden sowie die zugehörigen Servicereaktionsstufen und den Gültigkeitszeitraum der Services.

Schritt 2: Unterstützung beim Remote-Troubleshooting

- Geben Sie bei entsprechender Anfrage Folgendes an: welche Fehlermeldungen wann angezeigt wurden, welche Aktivitäten vor Anzeige der Fehlermeldungen durchgeführt wurden und welche Schritte Sie bereits zur Problemlösung unternommen haben.
- Wir gehen mit Ihnen ein paar Schritte zur Fehlerbehebung durch, um das Problem einzugrenzen. Sie werden möglicherweise aufgefordert, das Innere Ihres unterstützten Produkts zu öffnen, sofern dies als sicher erachtet wird.
- Falls Dell nach Abschluss der Diagnose oder Fehlerbehebung feststellt, dass der Austausch eines Teils, das Einschicken des unterstützten Produkts für Servicearbeiten oder die Entsendung eines/einer ServicetechnikerIn für den Vor-Ort-Service erforderlich ist, erhalten Sie von uns zusätzliche Anweisungen.

Self-Dispatch-Supportprogramme

Für Kunden, die beim TechDirect-Programm angemeldet sind, werden qualifizierte Incidents gemäß den Bedingungen und Bestimmungen von TechDirect nach einem über die Self-Dispatch-Website oder die Telefonwarteschlange für Ihre Region übermittelten Service-Request von zertifizierten KundentechnikerInnen bearbeitet.

Vor-Ort-Serviceoptionen

Die Optionen für die Vor-Ort-Reaktion variieren je nach erworbenem Servicetyp. Da Sie ProSupport erworben haben, ist auf Ihrer Rechnung die geltende Vor-Ort-Servicereaktionsstufe angegeben, die in der folgenden Tabelle aufgeführt ist. Unter der Voraussetzung, dass alle anwendbaren Bedingungen und Bestimmungen dieser Servicebeschreibung erfüllt sind und nach Abschluss der remote erfolgenden Fehlerbehebung, Diagnose und Problembestimmung durch eine/n Dell AnalystIn, der/die feststellt, ob für den qualifizierten Incident ein/e Vor-Ort-ServicetechnikerIn und/oder Teile entsendet werden müssen, oder ob das Problem remote gelöst werden kann, entsendet Dell für den qualifizierten Incident eine/n ServicetechnikerIn zum Standort des Kunden.

Typ der Vor-Ort-Reaktion	Zeiträumen für Vor-Ort-Reaktion ⁴	Einschränkungen/Sonderkonditionen
4-Stunden-Vor-Ort-Service	Nach dem Troubleshooting und der Remotediagnose kann in der Regel innerhalb von 4 Stunden ein/e TechnikerIn vor Ort eintreffen.	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügbar 7 Tage/Woche, 24 Stunden/Tag, auch an Feiertagen. • Verfügbar an den Standorten, für die eine Reaktion innerhalb von vier (4) Stunden vereinbart wurde. • Verfügbar für ausgewählte Modelle unterstützter Produkte an spezifischen Standorten. • In den in 4 Stunden erreichbaren Ersatzteillagern werden von Dell als erfolgskritisch eingestufte Ersatzteile für unterstützte Produkte vorgehalten. Nicht erfolgskritische Ersatzteile können per Übernachtversand geliefert werden.
Vor-Ort-Service am selben Werktag	In der Regel trifft ein/e TechnikerIn nach Troubleshooting und Diagnose am selben Werktag vor Ort ein.	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügbar 7 Tage/Woche, 24 Stunden/Tag, auch an Feiertagen. • Verfügbar an den Standorten, für die eine Reaktion innerhalb von acht (8) Stunden vereinbart wurde. • Verfügbar für ausgewählte Modelle unterstützter Produkte an spezifischen Standorten. • In den in 8 Stunden erreichbaren Ersatzteillagern werden von Dell als erfolgskritisch eingestufte Ersatzteile für unterstützte Produkte vorgehalten. Nicht erfolgskritische Ersatzteile können per Übernachtversand geliefert werden.
Vor-Ort-Service am nächsten Werktag	In der Regel trifft ein/e TechnikerIn an dem auf Troubleshooting und Diagnose folgenden Werktag vor Ort ein.	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügbar 5 Tage/Woche, 10 Stunden/Tag, außer an Feiertagen. • Bei Anrufen, die nach 17.00 Uhr Ortszeit des Kunden (Montag bis Freitag) beim Dell Expert Center eingehen, und/oder bei Bereitstellungen, die nach dieser Uhrzeit erfolgen, trifft der/die TechnikerIn unter Umständen erst einen Werktag später beim Kunden ein. • Nur verfügbar bei ausgewählten Modellen unterstützter Produkte.
Kunden außerhalb von Kontinental-USA	Teile können nach der Fehlerbehebung und Remotediagnose versendet werden. Die Ankunftszeiten vor Ort sind vom Kundenstandort außerhalb von Kontinental-USA und der Verfügbarkeit der benötigten Teile abhängig.	<ul style="list-style-type: none"> • Nur für von Dell geprüfte Kunden (nur in den USA) außerhalb von Kontinental-USA verfügbar. • Weitere Informationen zu verfügbaren Servicestandorten für behördliche Kunden sind der separaten unterzeichneten Servicevereinbarung zwischen dem Kunden und Dell zu entnehmen.

Service Account Manager

Das Supportmanagement erfolgt durch einen als zentrale Anlaufstelle fungierenden Service Account Manager („SAM“). Der SAM ist die Hauptanlaufstelle für den Kunden beim Management von Eskalationen in Bezug auf die Servicebereitstellung. Die SAM-Ressource ist außerdem für die betriebliche Servicekoordinierung aller dem Kunden zustehenden Supportservices im Rahmen von ProSupport Flex for Client zuständig.

Gemäß den ausgewählten und erworbenen Supportmanagementoptionen ist der SAM ggf. zu Folgendem verpflichtet:

- Einsatz als zentrale Anlaufstelle für den Post-Sales-Support bis zum Auslaufen der Ansprüche am Ende der Nutzungsdauer für unterstützte Produkte.
- Überprüfung des Prozesses zur Produkt- oder Servicebereitstellung und Aushändigung einer Analyse an den Kunden
- Bestätigung, dass Erwartungen und/oder gegenüber dem Kunden eingegangene Verpflichtungen nicht außerhalb der ProSupport-Möglichkeiten liegen

⁴ Nicht alle Antwortzeiten sind in allen Ländern und an allen Standorten verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Vertriebsteam.

- Bereitstellung von Updates an die Geschäftsleitung des Kunden über die Performance von Dell Lösungen sowie Dell Initiativen
- Erstellung eines Serviceplans
- Support durch den SAM erfolgt remote; Vor-Ort-Besuche können halbjährlich, vierteljährlich, monatlich oder bei Bedarf und/oder gemäß schriftlicher Vereinbarung zwischen dem SAM und dem Kunden erfolgen; Standard-SAM-Services umfassen zwei (2) Vor-Ort-Besuche pro Jahr, es sei denn, Dell hat auf die Anforderung hinsichtlich der installierten Mindestmenge Produkte verzichtet; in diesem Fall werden die Standard-SAM-Services nur remote bereitgestellt; für darüber hinausgehende Vor-Ort-Besuche sind zusätzliche Gebühren zu zahlen und Ausgaben zu erstatten
- Unterstützung bei der Koordinierung von Servicelösungen als Reaktion auf eskalierte Incidents oder Probleme

Der SAM-Service ist während der normalen Geschäftszeiten verfügbar. Die Geschäftszeiten hängen vom Standort des SAM ab und können je nach Region und Land variieren. SAM-Services können nach alleinigem Ermessen von Dell vor Ort am Kundenstandort durchgeführt werden. Support außerhalb der Geschäftszeiten kann nach alleinigem Ermessen von Dell von anderen Ressourcen innerhalb von Dell ausgeführt werden. Der Standort des SAM wird während des Onboardings auf Grundlage der bevorzugten Serviceregion des Kunden sowie der Personalverfügbarkeit zugewiesen.

Beschreibung des Serviceplans:

Der Serviceplan legt die Erwartungen an die Servicebereitstellung und die Supportrichtlinien und -verfahren sowie die Bestandsserviceverträge und die Bestandskonfiguration auf der Grundlage einer umfassenden Übersicht dar. Die bei Dell und dem Kunden zuständigen AnsprechpartnerInnen bei einem Incident und einer Eskalation werden ebenfalls in diesem Dokument beschrieben. Der Plan wird vom SAM in Zusammenarbeit mit dem Kunden erstellt, um den Umfang der IT-Services für Geschäftsprozesse, Technologie, Ressourcen und Infrastruktur anzupassen. Der Serviceplan kann jährlich geprüft, nachverfolgt und überarbeitet werden.

Die Dell SAM-Servicepläne sind keine Vertragsdokumente und weder für Dell noch den Kunden rechtlich bindend. Sie stellen vielmehr Richtlinien dar, die dem Kunden und SAM die Kommunikation in Bezug auf die Anforderungen an Support Services des Kunden erleichtern.

Support Services Reporting

Bei Support Services Reporting handelt es sich um ein Standardmerkmal von ProSupport Flex for Clients. Das Reporting wird vom SAM entweder persönlich am Kundenstandort (vor Ort) oder remote im Rahmen einer Onlinebesprechung überprüft. Wenn der primäre Standort des SAM vom gewünschten Besprechungsort des Kunden weit entfernt ist, kann das Reporting gegen Aufpreis vor Ort bereitgestellt werden. Berichte zu Support Services sind standardmäßig monatlich erhältlich. Der Kunde kann auf Wunsch das Berichtsintervall ändern und hat die Möglichkeit, Berichte auf monatlicher, vierteljährlicher oder Ad-hoc-Basis zu erhalten.

Bei Ad-hoc- oder kundenspezifischen Berichten fallen unter Umständen zusätzliche Kosten an.

Reporting an autorisierte Dell Reseller für EndnutzerInnen, die über autorisierte Dell Reseller kaufen

Das SAM-Reporting im Rahmen von ProSupport Flex for Client durch Dell erfolgt ausschließlich an den autorisierten Dell Reseller. Der autorisierte Dell Reseller erkennt hiermit an und stimmt zu, dass er die entsprechende Zustimmung des/der EndnutzerIn erhalten hat. Dell übermittelt das ProSupport Flex for Client-SAM-Reporting an die Adresse und Kontaktinformationen, die Dell beim Erwerb des Service bereitgestellt wurden, oder an die Kontaktinformationen, die zum Zeitpunkt des Onboardings des autorisierten Dell Reseller in den Service in den Vertriebs- und Serviceunterlagen von Dell erfasst wurden. Beachten Sie, dass das Reporting bei der Bereitstellung an den autorisierten Dell Reseller nicht nach spezifischen EndnutzerInnen kategorisiert ist. Wenn der autorisierte Dell Reseller einen nach EndnutzerInnen segmentierten Bericht erhalten möchte, kann ein solches Reporting gegen eine zusätzliche Gebühr als kundenspezifisches Reporting über den SAM des autorisierten Dell Reseller angefordert werden.

Nicht umfasste Services

- Aktivitäten, die in dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich beschrieben oder definiert sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Installation, Deinstallation, Standortänderung, Schulungsunterstützung und Remoteverwaltungsaktivitäten
- Leistungs- oder administrative Unterstützung
- Verbrauchsmaterial, Datenträgerersatz, Betriebsmaterial, dekoratives Zubehör oder Teile wie Rahmen und Abdeckungen oder mit diesen Teilen verbundener Support
- Akkus in Equipment, die älter als 12 Monate und nicht durch den erweiterten Akku-Service von Dell abgedeckt sind, oder Akkus, die mit einem 3-jährigen Fehlerservice für Equipment gekauft wurden, die älter als 36 Monate und nicht durch den erweiterten Akku-Service von Dell abgedeckt sind
- Direkter Support für Produkte von Drittanbietern oder kooperative Unterstützung für Produktversionen, die zurzeit nicht vom Hersteller, Anbieter oder Partner unterstützt werden
- Support der Hardware oder/und Software, die der OEM im Vor- oder Nachhinein installiert hat, sofern dies nicht durch einen separaten Servicevertrag mit Dell abgedeckt ist
- Keine Spyware- und Virenentfernung über die in dieser Servicebeschreibung ausdrücklich beschriebenen SupportAssist-

Funktionen hinaus

- Datenbackupservices
- Erweiterte WLAN-, Netzwerk- oder Remoteinstallation, Setup, Optimierung und Konfiguration von anderen Anwendungen, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung genannt werden
- Scripting, Programmierung, Aufbau/Implementierung von Datenbanken, Webentwicklung oder neu kompilierte Kernels
- Reparatur von rein kosmetischen Schäden oder Mängeln an unterstützten Produkten, die die Funktionalität des Geräts nicht wesentlich beeinträchtigen
- Reparaturen aufgrund von Softwareproblemen, Änderungen, Anpassungen oder Reparaturen, die nicht von Dell oder einem von Dell autorisierten Reseller, Serviceanbieter oder von Kunden durchgeführt wurden, die CSR (durch den Kunden austauschbare Teile) verwenden
- Services, die nach Einschätzung von Dell aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Verwendung der Produkte oder des Equipments erforderlich sind
- Services, die nach Einschätzung von Dell erforderlich sind, weil MitarbeiterInnen von Drittanbietern unberechtigterweise versucht haben, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu modifizieren
- Jegliche Recovery und Übertragung von Daten oder Anwendungen
- Support für Schäden an Equipment aufgrund von höherer Gewalt (darunter Blitzeinschlag, Überschwemmung, Tornados, Erdbeben und Wirbelstürme)

Allgemeine Verantwortlichkeiten des Kunden für alle unterstützten Produkte, die über eine Dell Rahmenvereinbarung erworben wurden

Befugnis zum Gewähren von Zugang. Der Kunde erklärt und versichert, dass er sowohl für sich als auch für Dell für den Zweck der Bereitstellung dieses Service die Berechtigung für Zugang zu und Verwendung (ob remote oder persönlich) der unterstützten Produkte, der in Kundenbesitz befindlichen oder lizenzierten Software, Hardware und unterstützten Produkte, der darauf gespeicherten Daten und aller zugehörigen Hardware- und Softwarekomponenten erhalten hat. Wenn der Kunde noch nicht über diese Berechtigung verfügt, ist er dafür verantwortlich, diese Berechtigung auf eigene Kosten einzuholen, bevor er Dell mit der Ausführung dieser Services beauftragt.

Abwerbeverbot. Soweit gesetzlich zulässig, verpflichtet sich der Kunde, während eines Zeitraums von zwei Jahren ab dem auf seiner Rechnung vermerkten Datum weder direkt noch indirekt ohne vorherige schriftliche Zustimmung seitens Dell 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 MitarbeiterInnen, die noch vor der Aufnahme eine mögliche Einstellung betreffender Gespräche mit dem Kunden von Dell entlassen wurden oder selbst gekündigt haben, als potenzielle MitarbeiterInnen zu werben.

Zusammenarbeit mit dem Kunden. Dem Kunden ist bewusst, dass Dell ohne eine direkte und angemessene Kooperation des Kunden nicht in der Lage ist, den Service zu erbringen, oder dass die Serviceerbringung grundlegend verändert oder verzögert erfolgen und mehr Zeit in Anspruch nehmen kann. Demzufolge ermöglicht der Kunde eine unverzügliche und angemessene Zusammenarbeit, damit Dell den Service ordnungsgemäß ausführen kann. Wenn der Kunde nicht auf angemessene Art und Weise im Sinne des zuvor Gesagten kooperiert, lehnt Dell jedwede Verantwortung für Versäumnisse bei der Durchführung des Service ab und der Kunde verliert jedweden Erstattungsanspruch.

Pflichten vor Ort. Wenn Services vor Ort (am Kundenstandort) erbracht werden müssen, ermöglicht der Kunde (kostenfrei für Dell) freien, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen, der Umgebung und den unterstützten Produkten 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), wenn das System nicht bereits über diese Komponenten verfügt.

Datenbackup; Entfernen vertraulicher Daten. Der Kunde sichert alle vorhandenen Daten, Software und Programme auf allen unterstützten Produkten vor und während der Erbringung dieses Service. Der Kunde hat als Vorsichtsmaßnahme gegen mögliche Ausfälle, Änderungen oder Verluste von Daten ein regelmäßiges Backup der Daten zu erstellen, die auf den unterstützten Produkten gespeichert sind. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, vertrauliche, geschützte oder personenbezogene Daten sowie Wechselmedien zu entfernen, unabhängig davon, ob ein/e Vor-Ort-TechnikerIn ebenfalls Unterstützung leistet. 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, den der/die TelefontechnikerIn angefordert hat. **DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR:**

1. alle vertraulichen, geschützten oder personenbezogenen Daten

2. verlorene oder beschädigte Daten, Programme oder Software
3. beschädigte oder verlorene Wechselmedien
4. System- oder Netzwerkausfälle
5. alle Handlungen oder Unterlassungen, einschließlich Fahrlässigkeit durch Dell oder einen Drittanbieter.

Services – Bedingungen und Bestimmungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen („Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“) und der juristischen Person dar, die auf Ihrer Rechnung für den Service angegeben ist („Dell als juristische Person“). Dieser Service unterliegt der Vereinbarung des Kunden mit Dell als juristische Person, die den Verkauf des Service ausdrücklich gestattet.

Produkte oder Services, die bei einem Dell 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 Vereinbarungen hinsichtlich der Erbringung von Service und/oder Wartungsservices für den/die KäuferIn im Namen des Resellers treffen. Kunden und Reseller, die Support 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 Support von Dell erforderlich ist. Wenn Sie weitere Informationen bezüglich der Erbringung von Service und/oder Wartungsservices für von einem Reseller erworbene Produkte benötigen, wenden Sie sich an den Reseller oder an das örtliche Dell Vertriebsteam.

Gibt es keine entsprechende Vereinbarung, die diesen Service ausdrücklich autorisiert, unterliegt dieser Service je nach Standort des Kunden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Geschäftskunden 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.

Bedingungen und Bestimmungen für Erwerb von Services

	Direkt erworbene Services	Über einen autorisierten Reseller erworbene Services
USA	www.dell.com/cts	Die Servicebeschreibungen und andere Servicedokumente zu Dell als juristischer Person, die Sie von Ihrem/Ihrer VerkäuferIn erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem/Ihrer 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 Servicedokumenten zu Dell als juristischer Person in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell als juristische Person“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres/Ihrer VerkäuferIn erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristischer Person. 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.
Kanada	Dell.ca/terms (Englisch) Dell.ca/conditions (kanadisches Französisch)	
Lateinamerika und Karibik	Lokale, länderspezifische Dell.com -Website oder Serviceverträge für gewerbliche Kunden Dell*	
Asien/Pazifik/ Japan	Lokale, länderspezifische Dell.com -Website oder Serviceverträge für gewerbliche Kunden Dell*	
Europa, Naher Osten und Afrika	Lokale, länderspezifische Dell.com -Website oder Serviceverträge für gewerbliche Kunden Dell* Frankreich: Contracts de service Dell France Deutschland: Dell.de/AGB Vereinigtes Königreich: Dell.co.uk/terms	

* Kunden können automatisch auf ihre lokale dell.com-Website zugreifen, indem sie ein Gerät an ihrem Standort verwenden oder ihr Land über das dell.com-Länderauswahltool 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 [Serviceverträge für gewerbliche Kunden | Dell](#) 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 Felds „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 müssen Kunden neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. eine Rechnung unterzeichnen.

Ergänzende Bedingungen und Bestimmungen

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

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 den von Dell beauftragten Serviceanbieter entsteht oder dass die Erbringung einer verlangten Leistung über den Serviceumfang hinausgeht. Dell übernimmt keine Haftung für Ausfälle oder nicht termingerecht erbrachte Leistungen aufgrund von Umständen, die Dell nicht zu vertreten hat, einschließlich der Nichteinhaltung der Verpflichtungen des Kunden gemäß dieser Servicebeschreibung.

Datenschutz. Dell behandelt alle personenbezogenen Daten, die im Rahmen dieser Servicebeschreibung erfasst werden, in Übereinstimmung mit der Dell Datenschutzerklärung der jeweiligen Gerichtsbarkeit, die alle unter <http://www.dell.com/localprivacy> verfügbar sind und auf die hiermit verwiesen wird.

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

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

Kündigung. Dell ist berechtigt, diesen Service jederzeit während der Servicelaufzeit aus folgenden Gründen zu beenden:

1. Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung für diesen Service gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
2. Der Kunde macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit den unterstützenden AnalystInnen oder Vor-Ort-TechnikerInnen.
3. Der Kunde hält die Bedingungen und Bestimmungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.
4. Dell behält sich das Recht vor, die Anfragen des Kunden zum Austausch defekter Komponenten abzulehnen, wenn solche Anfragen die Standardfehlerraten für die betroffene Komponente und das entsprechende System wesentlich überschreiten. Diese Fehlerraten werden von Dell kontinuierlich überwacht.

Im Falle einer Kündigung des Service durch Dell gemäß diesem Absatz schickt Dell eine schriftliche Kündigung an die Rechnungsadresse des Kunden. Das Schreiben enthält den Grund für die Kündigung sowie das Datum, an dem sie wirksam wird. Zwischen dem Datum des Versands der Kündigung durch Dell an den Kunden und dem Vertragsende müssen mindestens zehn (10) Tage liegen, sofern nicht vom Gesetzgeber zwingend ein anderer Zeitraum vorgeschrieben ist. Beendet Dell diesen Service auf Grundlage dieses Absatzes, hat der Kunde keinen Anspruch auf Erstattung von an Dell geleisteten Zahlungen.

Geografische Einschränkungen und Standortänderung.

1. Dell ist nicht verpflichtet, Support Services für unterstützte Produkte bereitzustellen, die sich außerhalb der Dell Serviceregion befinden. Die „Dell Serviceregion“ bezeichnet einen Standort, der sich (i) innerhalb von 160 Kilometern (100 Meilen) Fahrstrecke von einem Dell Servicestandort befindet und (ii) im gleichen Land wie der Dell Servicestandort liegt, wenn dies in Ihrer Vereinbarung mit Dell nicht anders geregelt wurde. In einem solchen Fall gelten die Regelungen in der jeweiligen Rahmenvereinbarung. Sofern nicht anders in dieser Servicebeschreibung oder der Vereinbarung angegeben, steht für EMEA-Kunden Vor-Ort-Service bis zu einer Entfernung von 150 km vom nächstgelegenen Dell 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 Servicestandorten zu erhalten.
2. Dieser Service ist nicht an allen Standorten verfügbar. Befindet sich Ihr unterstütztes Produkt nicht an dem geografischen Standort, der mit dem in den Serviceaufzeichnungen von Dell für Ihr unterstütztes Produkt enthaltenen Ort übereinstimmt, oder wurden Konfigurationsdetails geändert, ohne Dell darüber in Kenntnis zu setzen, muss Dell Ihr unterstütztes Produkt zunächst erneut für die von Ihnen erworbenen Supportansprüche qualifizieren, bevor entsprechende Antwortzeiten für das unterstützte 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 zur Erbringung der Services von verschiedenen Faktoren abhängen, z. B. der Verfügbarkeit am neuen Standort, der Zahlung von zusätzlichen Gebühren sowie einer Überprüfung und erneuten Zertifizierung unterstützter Produkte, deren Standort geändert wurde. Dies erfolgt zu den jeweils gültigen Gebührensätzen von Dell für Zeit und Material. Sofern nicht anders zwischen Dell 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 ist nicht haftbar für Supportverzögerungen, wenn der Kunde die Teillesendung nicht annehmen kann oder eine Annahme verweigert.

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.

Allgemeine Bedingungen und Bestimmungen für alle servicebezogenen unterstützten Produkte, die über eine Dell Rahmenvereinbarung erworben wurden

Laufzeit des Service. Diese Servicebeschreibung tritt an dem auf Ihrer Rechnung aufgeführten Datum in Kraft und gilt für die auf der Rechnung angegebene Laufzeit („Laufzeit“). Die Anzahl der unterstützten Produkte, Lizenzen, Installationen, Bereitstellungen, verwalteten Endpunkte oder EndnutzerInnen, für die der Kunde einen oder mehrere Services erwirbt, die Rate oder der Preis sowie die jeweilige Laufzeit der einzelnen Services sind in der jeweiligen Rechnung 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.

Unterstützte Produkte. Dieser Service ist für unterstützte Produkte wie ausgewählte Systeme der Produktreihen Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, Vostro™, XPS™, Chromebook™ und Dell Wyse™ sowie für Dell Monitore und Dockingstations, die mit einer Standardkonfiguration erworben werden, erhältlich („unterstützte Produkte“). Es werden regelmäßig unterstützte Produkte hinzugefügt. Bitte kontaktieren Sie den für Sie zuständigen Vertriebsmitarbeiter, um die jeweils aktuelle Liste der für Dell Produkte oder Produkte anderer Marken verfügbaren Services zu erhalten. Jedes unterstützte Produkt ist durch eine Seriennummer („Service-Tag“) gekennzeichnet. Eine Servicevereinbarung muss vom Kunden für jedes unterstützte Produkt separat abgeschlossen werden. Bitte geben Sie das Service-Tag Ihres unterstützten Produkts an, wenn Sie sich in Bezug auf diesen Service an Dell wenden.

Umfang des Hardware-service. Supportbezogene Services umfassen gegebenenfalls technische Supportoptionen (Telefon, Internet usw.) sowie Ersatzteile und die entsprechende Arbeitszeit für die Reparatur oder den Austausch von fehlerhaften Teilen aufgrund von Material- und Verarbeitungsfehlern, die innerhalb des Servicezeitraums bei unterstützten Produkten des Kunden auftreten („qualifizierter Incident“). Weitere Informationen zum Service finden Sie unter www.Dell.com/warranty oder auf der regionalen Dell.com-Website. Alternativ können Sie auch eine/n AnalystIn des technischen Supports von Dell kontaktieren.

Gewährleistungen von Drittanbietern. Bei der Ausführung dieser Services muss Dell möglicherweise auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell hergestellt oder verkauft wurde. Die Gewährleistungen einiger Hersteller können erlöschen, wenn Dell oder eine andere Person als der Hersteller an der Hardware oder Software arbeitet. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Ausführung von Services durch Dell keine Auswirkungen auf die Gültigkeit solcher Services hat bzw. dass, sollten Auswirkungen doch entstehen, diese vom Kunden akzeptiert werden. Dell übernimmt keine Verantwortung für Services von Drittanbietern oder für die Auswirkungen, die die Services auf diese Services haben können.

Internationales Serviceprogramm von Dell. Dieses Programm bietet für einen Zeitraum von maximal sechs (6) Monaten Optionen für Service und Support bei Reisen mit ausgewählten Dell Produkten außerhalb Ihres Heimatlandes. Es gelten dabei Zusatzbedingungen. Weitere Details erhalten Sie über den technischen Support von Dell.

Ersetzen von Einzelteilen; keine Rücksendung; Eigentumsrecht an Ersatzteilen. Wenn Dell feststellt, dass eine Komponente des defekten unterstützten Produkts leicht entfernt und wieder angeschlossen werden kann (wie eine Tastatur oder ein Monitor), oder wenn der/die TechnikerIn feststellt, dass das unterstützte Produkt vollständig ausgetauscht werden muss, behält sich Dell das Recht vor, dem Kunden ein vollständiges Ersatzgerät zu liefern. Wenn Dell eine Ersatzeinheit an den Kunden liefert, ist der Kunde verpflichtet, Dell das defekte System oder die defekte Komponente zu überlassen, es sei denn, der Kunde hat den Service „Keep Your Hard Drive“ (Festplatte behalten) für das betroffene System erworben; in diesem Fall darf der Kunde die entsprechende(n) Festplatte(n) behalten. Alle vom unterstützten Produkt entfernten und/oder an Dell zurückgegebenen Ersatzteile gehen in das Eigentum von Dell über. Der Kunde muss an Dell den zum jeweils aktuellen Zeitpunkt

geltenden Verkaufspreis für die aus dem unterstützten Produkt entfernten Wartungsteile oder Einzelteile entrichten, die vom Kunden behalten werden (mit Ausnahme von Festplatten in durch den Service „Keep Your Hard Drive“ abgedeckten unterstützten Produkten), sofern der Kunde Ersatzteile von Dell erhalten hat. Wenn der Kunde das defekte System oder die defekte Komponente Dell nicht wie oben vorgeschrieben überlässt oder wenn die defekte Einheit nicht innerhalb von zehn (10) Tagen gemäß den dem Ersatzgerät beiliegenden schriftlichen Anweisungen zurückgegeben wird (falls das Ersatzgerät nicht persönlich von einem/einer Dell TechnikerIn geliefert wurde), erklärt sich der Kunde damit einverstanden, Dell das Ersatzgerät bei Rechnungserhalt zu bezahlen. Sollte der Kunde die Rechnung nicht innerhalb von zehn (10) Tagen nach Erhalt begleichen, ist Dell, zusätzlich zu anderen gesetzlichen Rechten und Rechtsmitteln, dazu berechtigt, diese Servicebeschreibung nach entsprechender Ankündigung zu kündigen. Dell nutzt und der Kunde autorisiert ausdrücklich die Verwendung neuer und überholter Teile verschiedener Hersteller bei der Durchführung von Reparaturen im Rahmen des Service.

Advanced Exchange-Bedingungen für alle Servicelevel. Unabhängig vom ursprünglich erworbenen Servicelevel ist Dell berechtigt, Ihnen auf Advanced Exchange-Basis ein Ersatzteil oder -produkt (im Folgenden „Ersatzteil“) zur Verfügung zu stellen. Vor der Erbringung der Advanced Exchange-Leistung kann Dell die Angabe einer gültigen Kreditkartennummer und -autorisierung oder -zahlung für das Ersatzteil von Ihnen verlangen, bevor Ihnen das entsprechende Ersatzteil zugesendet wird. Wenn Sie keine Kreditkartenautorisierung oder -zahlung gemäß diesem Abschnitt vornehmen möchten, werden Sie kein Ersatzteil im Rahmen des Advanced Exchange Service erhalten. Wir belasten Ihre Kreditkarte nicht für das Ersatzteil oder erstatten Ihnen die Zahlung für das Ersatzteil, wenn Sie 1) uns das Originalteil binnen 10 Tagen ab Erhalt des Ersatzteils zurücksenden und 2) wir bestätigen, dass das Produktproblem von dem für den für die unterstützten Produkte des Kunden geltenden Service oder einem gültigen Supportvertrag abgedeckt ist. Weitere Informationen zum Service finden Sie unter www.Dell.com/warranty oder auf der regionalen Dell.com-Website. Alternativ können Sie auch eine/n AnalystIn des technischen Supports von Dell kontaktieren. Wenn wir Ihr Originalteil oder -produkt nicht binnen 10 Tagen erhalten, buchen wir den zu diesem Zeitpunkt geltenden Standardpreis für den Ersatzartikel von Ihrer Kreditkarte ab oder erstatten Ihre Zahlung nicht, sofern eine Vorauszahlung erforderlich war. Wenn wir nach Eingang Ihres Originalteils oder -produkts feststellen sollten, dass Ihr Produktproblem von dem geltenden Service oder einen gültigen Supportvertrag nicht abgedeckt ist, bieten wir Ihnen die Möglichkeit, das Ersatzteil innerhalb von zehn (10) Tagen ab dem Datum, an dem wir Sie bezüglich der mangelnden Abdeckung Ihres Problems kontaktiert haben, auf eigene Kosten zurückzusenden. Falls Sie das Ersatzteil nicht zurücksenden, buchen wir den zu diesem Zeitpunkt geltenden Standardpreis für das Ersatzteil von Ihrer Kreditkarte ab oder verzichten auf die Erstattung Ihrer Zahlung, sofern diese bereits vor der Lieferung fällig war.

Ersatzteile am selben Werktag. Ein Ersatzteil mit Lieferung am selben Werktag ist eine Komponente, bei deren Ausfall das unterstützte Produkt eventuell nicht mehr seine Grundfunktionen ausführen kann. Um Ersatzteile am selben Werktag erhalten zu können, muss der Kunde über einen entsprechenden Servicevertrag verfügen, der die Lieferung von Ersatzteilen am selben Werktag beinhaltet, und das unterstützte Produkt muss sich innerhalb des zuvor von Dell festgelegten Abdeckungsbereichs befinden. Wenn ein Teil, das zur Reparatur des unterstützten Produkts erforderlich ist, nicht an einem Dell Standort in der Nähe des Kundenstandorts vorrätig ist und von einem anderen Standort geliefert werden muss, erfolgt der Versand, sobald dies wirtschaftlich vertretbar ist.

Ersatzteile. Dell nutzt und der Kunde autorisiert ausdrücklich die Verwendung neuer und überholter Teile verschiedener Hersteller bei der Durchführung von Reparaturen im Rahmen des Service.

Lagerung von Ersatzteilen. Dell verfügt derzeit über Ersatzteile in Lagern an mehreren Standorten auf der ganzen Welt. Manche Ersatzteile sind möglicherweise nicht an dem Standort vorrätig, der dem Standort des Kunden am nächsten ist. Wenn ein Teil, das zur Reparatur des unterstützten Produkts erforderlich ist, nicht an einem Dell Standort in der Nähe des Kundenstandorts vorrätig ist und von einem anderen Standort geliefert werden muss, erfolgt der Versand, sobald dies praktisch möglich und wirtschaftlich vertretbar ist.

Übertragung des Service. Unter Berücksichtigung der Beschränkungen gemäß dieser Servicebeschreibung kann der Kunde diesen Service an eine dritte Partei übertragen, die das komplette unterstützte Produkt des Kunden vor Ablauf der aktuellen Laufzeit erwirbt, sofern es sich bei dem Kunden um den ursprünglichen Käufer des unterstützten Produkts und des Service handelt oder der Kunde das unterstützte Produkt und diesen Service vom ursprünglichen Eigentümer (oder einer früheren übertragenden Partei) unter Beachtung aller unter www.dell.com/support festgelegten Übertragungsverfahren erworben hat. Möglicherweise fällt ein Übertragungsentgelt an. Falls der Kunde oder die Partei, auf die der Service übertragen wird, das unterstützte Produkt an einem anderen geografischen Standort einsetzt, an dem der Service nicht verfügbar (oder nicht zum gleichen Preis verfügbar) ist, besteht ggf. kein Serviceanspruch oder es fallen am neuen Standort zusätzliche Kosten für dieselbe Supportkategorie an. Entscheidet sich der Kunde oder die Partei, auf die der Service übertragen wird, gegen die Übernahme der zusätzlichen Kosten, wird der Service automatisch auf eine Supportkategorie umgestellt, die am neuen Standort zu diesem oder einem niedrigeren Preis angeboten wird. Die Möglichkeit einer Erstattung besteht jedoch nicht. <http://www.dell.com/support>

Geräte, für die der Service nicht vom Außendienst ausgeführt werden kann. Wenn Dell nach einer Remotediagnose und einem Remote-Troubleshooting feststellt, dass für das unterstützte Produkt des Kunden der Service für die Rücksendung zur Reparatur wie in der folgenden Tabelle beschrieben erforderlich ist, muss der Kunde das unterstützte Produkt sofort verpacken und entweder per Post versenden oder die Abholung durch ein Transportunternehmen am selben oder am nächsten verfügbaren

Tag planen, um die Ansprüche des Kunden aufrechtzuerhalten. Bei einer Reparatur oder einem Austausch des unterstützten Produkts wird Dell das unterstützte Produkt für einen Rückversand an den Kunden dem Transportunternehmen übergeben. Wenn festgestellt wird, dass der Grund für das gemeldete Problem bei einer Option von Drittanbietern liegt, mit der das unterstützte Produkt des Kunden erweitert wurde, kann eine Servicegebühr erhoben und die Reparatur und der Rückversand verzögert werden. Dell behält sich das Recht vor, einen vollständigen Austausch des unterstützten Produkts oder eines Teils des unterstützten Produkts anstelle einer Reparatur und eines Rückversands des zur Reparatur eingeschickten unterstützten Produkts vorzunehmen.

Der Kunde ist verpflichtet, für Ersatzteile, die vom unterstützten Produkt des Kunden entfernt und nicht ordnungsgemäß an Dell zurückgesendet wurden, den dann gültigen standardmäßigen von Dell festgelegten Preis zu zahlen. Werden Serviceteile, die nicht ordnungsgemäß an Dell zurückgesendet werden, nicht rechtzeitig bezahlt, kann der Service für den Kunden im Rahmen dieser Vereinbarung eingestellt werden.

Die Serviceoptionen für die Rücksendung zur Reparatur sind in der folgenden Tabelle aufgeführt und stehen nicht in allen Ländern und an allen Standorten zur Verfügung.

Service-reaktionsstufe	Zusätzliche Optionen (sofern zutreffend)	Beschreibungen der Serviceoptionen
Service-optionen für die Rücksendung zur Reparatur	Mail-in-Service (MIS)	Der Mail-in-Service wird durch einen Anruf beim technischen Support von Dell wie oben beschrieben eingeleitet. Während der Diagnose ermittelt der/die Dell TechnikerIn, ob das unterstützte Produkt aufgrund des Problems an ein von Dell angegebenes Reparaturzentrum gesendet werden muss, um einen qualifizierten Incident zu unterstützen. Diese Option nimmt einschließlich Versand zum und vom Reparaturzentrum in der Regel 10 Werktage ab Versanddatum in Anspruch.
	Carry-in-Service (CIS)	Beim Carry-in-Service handelt es sich um einen „Ablieferungsservice“, der durch einen Anruf beim technischen Support von Dell wie oben beschrieben eingeleitet wird. Während des telefonischen Troubleshooting ermittelt der/die Dell TechnikerIn, ob das Problem durch einen Hardwarefehler verursacht wird: In diesem Fall wird der Kunde aufgefordert, das unterstützte Produkt (auf Kosten des Kunden) bei einem von Dell angegebenen Reparaturzentrum oder an einem Versandort abzuliefern. Die Standardservicezeiten entsprechen den örtlichen Geschäftszeiten an 5 Tagen pro Woche, außer an gesetzlichen Feiertagen. Reparaturen qualifizierter Incidents werden mit der auf der Rechnung des Kunden angegebenen Antwortzeit durchgeführt. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird der Kunde von Dell kontaktiert, um die Abholung des Produkts zu planen. Service Level Agreements für Reparaturen können je nach Land und Ort variieren.
	Collect and Return Service	Der Collect and Return Service wird durch einen Anruf beim technischen Support von Dell wie oben beschrieben eingeleitet. Wenn beim unterstützten Produkt ein qualifizierter Incident festgestellt wird und der Fehler nicht telefonisch von Dell TechnikerInnen behoben werden kann, wird das unterstützte Produkt von Dell MitarbeiterInnen abgeholt und zu einem von Dell angegebenen Reparaturzentrum gebracht. Die Option nimmt 7–12 Werktage in Anspruch, in der Regel sind es zehn (10) Tage inklusive Versand zum und vom Reparaturzentrum. Ab dem Tag, an dem der Kunde das unterstützte Produkt an Dell schickt. Diese Servicemethode umfasst die Arbeitszeit und die Reparatur oder den Austausch von Teilen des Hauptsystems, einschließlich Monitor, Tastatur und Maus, sofern diese nicht separat bestellt wurden.
Advanced Exchange Service	–	Bei Kunden mit Advanced Exchange Service für Displays (Monitore), Dockingstations und entsprechende System (z. B. XPS 9315) kann Dell ein Ersatzprodukt zur Unterstützung eines qualifizierten Incident an den Kundenstandort versenden. In manchen Fällen wird möglicherweise nach Ermessen von Dell ein/e ServicetechnikerIn vor Ort entsendet, um das Ersatzprodukt aufzustellen bzw. zu installieren. Nach Erhalt des Ersatzprodukts muss der Kunde das defekte Produkt wie Displays (Monitore), Dockingstations und entsprechende Systeme an Dell zurücksenden, indem er es innerhalb von 3 Werktagen an den Standort des festgelegten Versandunternehmens bringt. Wenn Dell feststellt, dass das Produkt des Kunden wie Displays (Monitore), Dockingstations und/oder entsprechende System nicht an den Standort des Transportunternehmens gebracht werden kann und der Kunde das Gerät über den Mail-In Service zurückgeben muss, werden die Verpackung, die Versandanweisungen und ein vorab bezahlter Versandfrachtbrief normalerweise mit dem Ersatzprodukt an den Kundenstandort gesendet. Bei Erhalt des Ersatzprodukts verpackt der Kunde das Produkt wie Displays (Monitore), Dockingstations und/oder entsprechende Systeme umgehend und versendet es oder veranlasst eine Abholung durch das Transportunternehmen am selben oder am nächsten Tag. Falls der Kunde den defekten Artikel nicht zurückschickt, wird unter Umständen eine Gebühr berechnet.

<p>Service-Optionen für die Rücksendung zur Reparatur</p>	<p>Partner Led Carry-In Service (CIS)⁵</p>	<p>Beim Carry-In Service handelt es sich um einen „Ablieferungsservice“, der durch einen Anruf oder die Ablieferung des unterstützten Produkts (auf Kosten des Kunden) bei einem von Dell angegebenen Reparaturzentrum oder an einem Versandort eingeleitet wird. Die Standardservicezeiten entsprechen den örtlichen Geschäftszeiten an 5 Tagen pro Woche, außer an gesetzlichen Feiertagen. Reparaturen qualifizierter Incidents werden mit der auf der Rechnung des Kunden angegebenen Antwortzeit durchgeführt. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird der Kunde durch den von Dell autorisierten Serviceanbieter kontaktiert, um die Abholung des Produkts zu veranlassen. Service Level Agreements für Reparaturen können je nach Land und Ort variieren. Die Option nimmt 7–12 Werktage in Anspruch, in der Regel sind es zehn (10) Tage.</p>
------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Service-reaktionsstufe</p>	<p>Zusätzliche Optionen (sofern zutreffend)</p>	<p>Beschreibungen der Serviceoptionen</p>
	<p>Partner Led Collect and Return Service (CAR)⁶</p>	<p>Der Collect and Return Service wird durch einen Anruf bei Ihrem von Dell autorisierten Serviceanbieter eingeleitet. Wenn beim unterstützten Produkt ein qualifizierter Incident festgestellt wird und der Fehler nicht durch telefonisches Troubleshooting behoben werden kann, wird das unterstützte Produkt von Ihrem von Dell autorisierten Serviceanbieter abgeholt und zu einem von Dell angegebenen Reparaturzentrum gebracht. Die Standardservicezeiten entsprechen den örtlichen Geschäftszeiten an 5 Tagen pro Woche, außer an gesetzlichen Feiertagen. Reparaturen qualifizierter Incidents werden mit der auf der Rechnung des Kunden angegebenen Antwortzeit durchgeführt. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird der Kunde durch den von Dell autorisierten Serviceanbieter kontaktiert, um die Rücksendung des Produkts zu veranlassen. Diese Servicemethode umfasst die Arbeitszeit und die Reparatur oder den Austausch von Teilen des Hauptsystems, einschließlich Monitor, Tastatur und Maus, sofern diese nicht separat bestellt wurden. Service Level Agreements für Reparaturen können je nach Land und Ort variieren.</p>
	<p>Bedingungen und Bestimmungen für Reaktionsoptionen für Einheiten, für die der Service nicht vom Außendienst ausgeführt werden kann</p>	<p>Reparaturen qualifizierter Incidents werden mit der auf der Rechnung des Kunden angegebenen Antwortzeit durchgeführt. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird es an den Kunden zurückgesendet.</p> <p>Versandverfahren: Während der Diagnose stellt der/die Dell TechnikerIn Anweisungen zur Rücksendung des Produkts an das von Dell angegebene Reparaturzentrum bereit. Das unterstützte Produkt muss an die von dem/der Dell TechnikerIn genannte Adresse gesendet werden und gut sichtbar mit der „Return Authorization Number“ (Rücksendeautorisierungsnummer) beschriftet sein. Der/die Dell TechnikerIn stellt Ihnen die Rücksendeautorisierungsnummer bereit. Um die Reparatur bzw. den Austausch zu beschleunigen, empfiehlt es sich, eine kurze schriftliche Beschreibung des Problems beizufügen. Das zurückzusendende Produkt sollte in der Originalverpackung verpackt sein. Wenn die Originalverpackung nicht verfügbar ist, kann der/die Dell TechnikerIn eine Verpackung zur Verfügung stellen. Für diesen Service wird unter Umständen eine Gebühr erhoben.</p> <p>Vorsichtsmaßnahmen für den Versand: Der Kunde darf keine Handbücher, vertraulichen, proprietären oder personenbezogene Daten oder Wechselmedien versenden. Dell ist nicht verantwortlich für verlorene oder beschädigte Daten, beschädigte oder verlorene Datenträger oder vertrauliche, geschützte oder personenbezogene Daten des Kunden.</p>

⁵Der von Partnern ausgeführte Carry-In Service (CIS) wird durch von Dell autorisierte Serviceanbieter erbracht.

⁶Der von Partnern ausgeführte Collect and Return Service (CAR) wird durch von Dell autorisierte Serviceanbieter erbracht.

Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen für EndnutzerInnen, die ihr unterstütztes Produkt bei einem OEM erwerben

Ein „OEM“ ist ein Reseller, der die unterstützten Produkte als OEM-Hersteller verkauft. Das bedeutet den Kauf von Dell Produkten und Services von Dell OEM Solutions (oder seinem Nachfolger) für ein OEM-Projekt. Ein OEM integriert oder bündelt Dell Produkte in oder mit proprietärer Hardware, Software oder anderem geistigen Eigentum des OEM-Kunden, woraus sich ein spezialisiertes System oder eine spezialisierte Lösung mit branchen- oder aufgabenspezifischer Funktionalität ergibt (ein solches System oder eine solche Lösung ist eine „OEM-Lösung“), und verkauft diese OEM-Lösung unter der eigenen OEM-Marke. Hinsichtlich OEMs schließt der Begriff „unterstützte Produkte“ von Dell unterstützte Produkte ein, die ohne Dell Markenkennzeichnung bereitgestellt werden (d. h. ein OEM-bereites System ohne Markenzeichen), und „EndnutzerIn“ bedeutet Sie oder jegliche Person, die eine OEM-Lösung für ihre eigene Nutzung und nicht zwecks Weiterverkauf, Verteilung oder Unterlizenzierung an Dritte kauft. Der OEM ist verantwortlich für den 1st Level Support in Form eines ersten telefonischen Troubleshootings für EndnutzerInnen. Bevor der Sachverhalt an Dell weitergeleitet wird, führt der OEM eine erste bestmögliche und angemessene Diagnose durch. Die Verantwortung für das erste Troubleshooting obliegt dem OEM, auch wenn sich seine EndnutzerInnen zur Serviceanfrage an Dell wenden. Wenn EndnutzerInnen für den Service Dell kontaktieren, ohne den OEM zu informieren, wird Dell die EndnutzerInnen auffordern, ihren OEM zu kontaktieren, um ein erstes Troubleshooting zu erhalten, bevor Dell kontaktiert wird.