

Dell Technologies

Servicebeschreibung

Schulungsservices

Einleitung

Dell Technologies Education Services erbringt Schulungsservices („Service(s)“) gemäß dieser Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“). Ihr Kostenvoranschlag, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung („Bestellformular“) enthält den Namen des oder der Services und verfügbare Serviceoptionen, die Sie erworben haben. Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags erhalten Sie von [Dell Technologies Education Services](#) oder von Ihrem Dell Vertriebsmitarbeiter.

Umfang des Service

Dell Technologies Education Services („Dell“) bietet technische Kurse in zahlreichen Formaten: On-Demand-Schulungen und -Übungen sowie klassenraumbasierte Schulungen (als Präsenz- oder virtuelle Kurse), die jedem Kunden offen stehen können oder für einen bestimmten Kunden dediziert sind. Eine Liste der verfügbaren Schulungskurse finden Sie im Dell Lernportal unter education.dellemc.com. Durch die Bestellung der nachfolgend aufgeführten Services bestätigen Sie, dass Sie die Servicebeschreibung gelesen und verstanden haben, welche Services an Ihrem Standort zur Verfügung stehen. In den verfügbaren Schulungskursen werden verschiedenste Themen behandelt – von Technologien im Bereich Server, Storage und Netzwerke bis zur Virtualisierung von Microsoft-Produkten. Nach dem Erwerb erhalten Sie für einen bestimmten auf Ihrem Bestellformular angegebenen Zeitraum, der ab dem Kaufdatum berechnet wird, Zugriff auf die jeweiligen Schulungskurse. Nach Ablauf des auf Ihrem Bestellformular angegebenen Zeitraums gelten die Schulungskurse als abgeschlossen. Dell stellt die Kursdaten und den Schulungsstandort bereit, die für die verschiedenen Arten von Schulungen erforderlich sind. Sofern in Ihrem Land verfügbar, können Sie auch Training Credits von Dell Technologies Education Services (die „Training Credits“) für neue oder höherwertige Schulungen erwerben (falls Ihr Guthaben nicht ausreicht).

On-Demand-Schulungen und -Übungen

On-Demand-Schulungen sind webbasierte Schulungen, für die Dell den Nutzern über education.dellemc.com Zugriff auf die erworbenen Kurse gewährt. On-Demand-Schulungskurse beinhalten Folgendes:

- Kurse, die gepackt sind und von einzelnen Lernenden asynchron aufgerufen werden, in der Regel über ein Lernmanagementsystem
- Kurse mit einem oder mehreren Zielen, jederzeit verfügbar (und nicht in Form einer geplanten Veranstaltung)

- Nutzung von Technologien zur Bereitstellung von Lehrinhalten und zur Vermittlung von Lernaktivitäten anhand von Text, Grafiken und Multimedia-Inhalten

On-Demand-Übungen sind selbsterklärende praktische Übungen, mit denen Sie die in den Kursen behandelten Fähigkeiten und Konzepte validieren können. On-Demand-Übungen umfassen:

- Zugang zu virtualisierten Übungsumgebungen für einen festgelegten Zeitraum. Während dieser Zeit können Sie die Übungssitzungen jederzeit verlassen und fortsetzen. Die in der Übung ausgeführten Tätigkeiten werden automatisch sitzungsbasiert für die Dauer der Übung gespeichert.
- Mehrere kursrelevante Übungsanleitungen helfen Ihnen bei der Durchführung der Aufgaben in den verschiedenen Übungen.

Klassenraumbasierte Schulungen (öffentlich)

Klassenraumbasierte Schulungen (öffentlich) umfassen:

- Ein Trainer führt die Schulung persönlich in einer synchronen Lernumgebung durch.
- Die klassenraumbasierte Schulung kann als Präsenzs Schulung mit Teilnehmern und Trainer an einem einzigen Standort oder als virtuelle Schulung stattfinden, bei der sich die Teilnehmer an verschiedenen Standorten online zuschalten.
- Präsenzs Schulungen sind für eine synchrone Lernumgebung mit Teilnehmern und Trainer an einem einzigen Standort konzipiert. Die Teilnahme steht verschiedenen Kunden offen. Der Trainer führt die Präsenzs Schulung persönlich in einer klassenraumähnlichen Umgebung durch.
- Virtuelle Schulungen sind für eine synchrone Lernumgebung mit Teilnehmern an unterschiedlichen Standorten konzipiert. Die Teilnahme steht verschiedenen Kunden offen. Der Trainer führt die virtuelle Schulung remote in einer klassenraumähnlichen Umgebung durch. Virtuelle Schulungen erfolgen mithilfe von Technologien für Webkonferenzen, Konferenzen oder virtuelle Klassenräume.
- Alle klassenraumbasierten Schulungen nutzen die Interaktionsmöglichkeiten zwischen Teilnehmern und Trainern in vollem Umfang und ermöglichen Diskussionen über das Schulungsmaterial (sowohl einzeln als auch in einer Gruppenumgebung).

Klassenraumbasierte Schulungen (dediziert)

Klassenraumbasierte Schulungen (dediziert) umfassen:

- Eine synchrone Lernumgebung für einen bestimmten Kunden. Diese Schulung kann als Präsenzs Schulung erfolgen, bei der Teilnehmer und Trainer an einem einzigen Standort zusammenkommen, oder vom Kunden in einem virtuellen Klassenraum arrangiert werden, bei dem die Teilnehmer sich remote von einem oder mehreren Standorten aus zuschalten.
- Die dedizierte klassenraumbasierte Schulung verfolgt denselben Ansatz wie die klassenraumbasierte Schulung (öffentlich).

Zu den spezifischen Pflichten bei der klassenraumbasierten Schulung (dediziert) am Standort des Kunden zählen:

Pflichten des Kunden:

Vor Beginn der geplanten Schulung benennt der Kunde gegenüber Dell schriftlich einen Ansprechpartner. Die gesamte Projektkommunikation erfolgt über diesen Ansprechpartner. Aufgaben des Ansprechpartners:

- Befugnis, um im Auftrag des Kunden Entscheidungen für sämtliche Aspekte des Projekts zu treffen und widersprüchliche Anforderungen des Kunden zu lösen
- Koordination mit entsprechenden Ressourcen und Buchen von Räumlichkeiten für die Schulungsservices (bei Präsenzs Schulungen)

- Zusammenstellung der Anforderungen, Informationen, Daten, Entscheidungen und Freigaben im Zusammenhang mit dem Projekt auf Anfrage innerhalb von drei Arbeitstagen, sofern die Parteien nicht eine andere Reaktionszeit vereinbart haben
- Angabe der genauen Teilnehmeranzahl und -namen vor der Schulung, gemäß der im Auftrag definierten Teilnehmeranzahl, mindestens einundzwanzig (21) Tage vor der Schulung von Dell
- Sicherstellen, dass dem Dell Trainer bei Bedarf ein angemessener und sicherer Zugang zur Schulungseinrichtung, zum Parkplatz, zur Telefon- und Internetverbindung sowie zu einer Arbeitsumgebung gewährt wird (bei Präsenzs Schulungen)
- Ausfüllen des von Dell für den Kunden bereitgestellten Fragebogens vor Beginn des Kurses
- Geben Sie Folgendes an, wenn die Präsenzs Schulung von einem Trainer persönlich durchgeführt wird:
 - Schulungsraum muss ausreichend groß für die Anzahl der Teilnehmer und den Kursleiter sein. Der Schulungsraum muss wie ein Standardklassenzimmer eingerichtet sein, damit sich der Unterrichtsbereich des Kursleiters (mit Zugriff auf den Kursleitercomputer (falls zutreffend), Datenprojektor, erforderliche Anschlüsse, Whiteboard oder Flipchart und Stromanschlüsse) vorne im Klassenzimmer mit Blick auf die Teilnehmer befindet.
 - Datenprojektor, benötigte Anschlüsse und Projektionswand für Präsentationen
 - Client-Maschinen für Schulungsteilnehmer zur Durchführung von Übungen. Der Kunde ist für die Bereitstellung von Desktop- oder Laptopcomputern für jeden Schüler und den Kursleiter verantwortlich (der Kursleitercomputer ist optional, es sei denn, der Standort ist ein gesicherter Standort).
 - Whiteboard oder Flipchart mit Textmarkern
 - Internetanbindung für Remote-Zugriff auf die Schulungssysteme von Dell Education Services, vorzugsweise LAN- oder sehr stabile WLAN-Anbindung. Für die Übungen ist eine stabile Verbindung erforderlich.
 - Zugang zu ausreichend Stromanschlüssen

Zuständigkeiten von Dell:

Dell sendet dem Kunden einen Fragebogen zu, der vom Kunden ausgefüllt und dreißig (30) bis sechzig (60) Tage vor Kursbeginn an Dell zurückgesendet werden muss. Des Weiteren führt Dell folgende Schritte durch:

- Erfüllung der mit der Bereitstellung verbundenen spezifischen Logistik- und Hardwareanforderungen
- Bereitstellung einer typischen Klassenraumumgebung und der Anforderungen
- Bereitstellung von Verbindungsanweisungen
- Bestätigung der an der Schulung teilnehmenden Mitarbeiter
- Bestätigung der Schulungsziele, der Ressourcen und des Zeitrahmens
- Bestätigung der Logistik und Schulungseinrichtungen sowie der Pflichten des Kunden

Wenn Dell und der Kunde keine Übereinkunft bezüglich der oben genannten Anforderungen erzielen können, behält sich Dell das Recht vor, die im Bestellformular beschriebenen Services zu kündigen. Wenn die den erforderlichen Spezifikationen entsprechenden Computersysteme und/oder Internetanbindung nicht vom Kunden bereitgestellt werden können, wird der Kurs ausschließlich in Vortragsform unter Angabe der Produktionsgeräte bereitgestellt. Um die Lernerfahrung für Schulungsteilnehmer zu optimieren, werden die Inhalte zu Übungen und Prozessen u. U. auf Whiteboards festgehalten.

Die genauen Daten zur Durchführung des Kurses werden von dem Kunden und Dell vereinbart. Sofern nicht anders in einer separaten Leistungsbeschreibung angegeben, müssen alle Prüfungen der Schulungsanforderungen mindestens einundzwanzig (21) volle Kalendertage vor dem geplanten Schulungsdatum erfolgt sein. Andernfalls ist ein Änderungsantragsformular zu stellen; jedwede Änderung am ursprünglichen Auftrag muss sowohl vom Kunden als auch von Dell genehmigt werden, außerdem müssen die zusätzlichen Kosten berechnet werden.

Training Credits:

Training Credits sind eine flexible Möglichkeit, Schulungskurse zu erwerben, die von Dell Technologies Education Services oder ausgewählten Drittanbietern angeboten werden. Die Services von Dell Technologies Education Services finden Sie unter <http://education.dellemc.com>. Für Angebote von Drittanbietern wenden Sie sich bitte an [Dell Technologies Education Services](#) oder an Ihren Vertriebsmitarbeiter.

Training Credits können auch zum Erwerb von Schulungsabonnements und Schulungs-Bundles verwendet werden. Dies wird in den folgenden Abschnitten beschrieben.

Training Credits können im Erwerbsland eingelöst werden. Für Ausnahmen sollten Sie sich vor der Registrierung einer Schulung außerhalb des Landes, in dem die Training Credits verkauft wurden, mit dem Team von [Dell Technologies Education Services](#) in Verbindung setzen.

Die Dauer des Zeitraums, in dem Sie die Training Credits zum Erwerb von Schulungskursen von Dell Technologies Education Services nutzen können, beträgt zwölf (12) Monate ab dem Datum des Erwerbs der Training Credits durch Sie. Alle Schulungskurse, die mit Training Credits verrechnet werden, müssen vor Ablauf des 12-monatigen Zeitraums, der mit dem Erwerb der Services im Bestellformular beginnt, angesetzt und in Anspruch genommen werden, sofern nicht durch anwendbares Recht ein anderer Gültigkeitszeitraum zutrifft. Wenn Sie Training Credits gekauft haben, erstellt Dell einen Guthabenbericht für Ihre Training Credits, den Sie in Ihrem Konto im Dell Lernportal aufrufen können. Bei Fragen zum Ablauf Ihrer Training Credits wenden Sie sich an [Dell Technologies Education Services](#) oder an Ihren Vertriebsmitarbeiter.

Die Verpflichtung von Dell, die Schulungen von Dell Technologies Education Services für die von Ihnen erworbenen Training Credits bereitzustellen, gilt nach Ablauf der 12 Monate ab dem Kaufdatum der Training Credits als erfüllt, vorausgesetzt, dass Dell Technologies Education Services und der Kunde die geltenden Gesetze einhalten. Im Falle eines Konflikts zwischen dieser Bestimmung und dem Rahmenvertrag des Kunden, der den Erwerb dieser Services gestattet, hat der Rahmenvertrag Vorrang vor dieser Servicebeschreibung. Bei Ablauf der Training Credits erhält der Kunde keine Rückerstattung für den Erwerb der Training Credits, sofern nicht anders zwischen Dell Technologies Education Services und dem Kunden vereinbart und vorausgesetzt, dass Dell Technologies Education Services und der Kunde die geltenden Gesetze einhalten. Im Falle eines Konflikts zwischen dieser Bestimmung und dem Rahmenvertrag des Kunden, der den Erwerb dieser Services gestattet, hat der Rahmenvertrag Vorrang vor dieser Servicebeschreibung.

Abonnements:

Abonnements bieten eine flexible Möglichkeit der Kostenkontrolle, da Sie den Zugriff auf eine bestimmte Bibliothek von Schulungskursen für eine bestimmte Laufzeit mithilfe von Training Credits oder über Dell erwerben. Möglicherweise gibt es Einschränkungen für den Einsatz der Training Credits zum Erwerb von Abonnements, die eine Präsenzschiulung (öffentlich) umfassen. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an [Dell Technologies Education Services](#) oder an Ihren Vertriebsmitarbeiter.

Die Abonnements für Dell Technologies Education Services werden in Laufzeiten von zwölf (12) Monaten verkauft, beginnend ab dem Kaufdatum des Abonnements durch Sie oder Ihre Organisation („Abonnementlaufzeit“). Alle Schulungskurse, die über Ihr Abonnement verrechnet werden, müssen vor dem Ablauf der Abonnementlaufzeit angesetzt und in Anspruch genommen werden, sofern nicht durch anwendbares Recht ein anderer Gültigkeitszeitraum zutrifft.

Nachdem Sie das Abonnement erworben haben, gewährt Dell Ihnen Zugriff auf ein Lernportal, über das Sie Ihr Abonnement aktivieren und nutzen können. Die Verpflichtung von Dell, die Schulungen von Dell Technologies Education Services für das von Ihnen erworbene Abonnement bereitzustellen, gilt nach Ablauf der Abonnementlaufzeit als erfüllt, vorausgesetzt, dass Dell Technologies Education Services und der Kunde die geltenden Gesetze einhalten. Im Falle eines Konflikts zwischen dieser Bestimmung und dem Rahmenvertrag des Kunden, der den Erwerb dieser Services gestattet, hat der Rahmenvertrag Vorrang vor dieser Servicebeschreibung. Bei Ablauf des Abonnements erhält der Kunde keine Rückerstattung für den Erwerb des Abonnements, sofern nicht anders zwischen Dell Technologies Education Services und dem Kunden vereinbart und vorausgesetzt, dass Dell Technologies Education Services und der Kunde die geltenden Gesetze einhalten. Im Falle eines Konflikts zwischen dieser Bestimmung und dem Rahmenvertrag des Kunden, der den Erwerb dieser Services gestattet, hat der Rahmenvertrag Vorrang vor dieser Servicebeschreibung.

Bundles

Schulungs-Bundles sind eine flexible Möglichkeit für den Erwerb von bereits in Bundles zusammengefassten Schulungskursen, die von Dell angeboten werden. Wenn Sie ein Bundle kaufen, haben Sie Zugriff auf eine Reihe von Präsenz- oder virtuellen Schulungen sowie zugehörigen On-Demand-Kursen.

Die Dauer des Zeitraums, in dem Sie die Kurse in Ihrem Bundle nutzen können, beträgt zwölf (12) Monate ab dem Datum, an dem Sie das Bundle erworben haben. Alle Schulungskurse, die über Ihr Bundle verrechnet werden, müssen vor Ablauf des 12-monatigen Zeitraums, der mit dem Erwerb der Services im Bestellformular beginnt, angesetzt und in Anspruch genommen werden, sofern nicht durch anwendbares Recht ein anderer Gültigkeitszeitraum zutrifft.

Nachdem Sie das Bundle erworben haben, gewährt Dell Ihnen Zugriff auf ein Lernportal, über das Sie die erworbenen Schulungen aktivieren und absolvieren können. Die Verpflichtung von Dell, die Schulungen von Dell Technologies Education Services für das von Ihnen erworbene Bundle bereitzustellen, gilt nach Ablauf der 12 Monate ab dem Bundle-Kaufdatum als erfüllt, vorausgesetzt, dass Dell Technologies Education Services und der Kunde die geltenden Gesetze einhalten. Im Falle eines Konflikts zwischen dieser Bestimmung und dem Rahmenvertrag des Kunden, der den Erwerb dieser Services gestattet, hat der Rahmenvertrag Vorrang vor dieser Servicebeschreibung. Bei Ablauf des Bundles erhält der Kunde keine Rückerstattung für den Erwerb des Bundles, sofern nicht anders zwischen Dell Technologies Education Services und dem Kunden vereinbart und vorausgesetzt, dass Dell Technologies Education Services und der Kunde die geltenden Gesetze einhalten. Im Falle eines Konflikts zwischen dieser Bestimmung und dem Rahmenvertrag des Kunden, der den Erwerb dieser Services gestattet, hat der Rahmenvertrag Vorrang vor dieser Servicebeschreibung.

Ausschlüsse

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

- Alle Services, Aufgaben oder Aktivitäten, die nicht explizit in dieser Servicebeschreibung oder Ihrem Bestellformular aufgeführt sind, sowie sämtliche Schulungen, die nicht auf der Seite education.dellemc.com angegeben werden.
- Die Entwicklung von geistigem Eigentum, das exklusiv und speziell für den Kunden erstellt wird.
- Dell legt nach eigenem Ermessen die Anzahl der Trainer und die erforderlichen Kenntnisse für die Durchführung der Schulung fest. Der Kunde stimmt zu, dass Dell Ressourcen Mitarbeiter oder Berater von Dell und/oder einem Serviceanbieter von Dell sein können.

Diese Servicebeschreibung berechtigt den Kunden zu keinerlei Gewährleistungen, die nicht explizit durch die Bedingungen Ihrer Vereinbarung geregelt sind.

Allgemeine Pflichten des Kunden

Befugnis zum Gewähren von Zugang. Der Kunde garantiert, 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 in Kundenbesitz befindlichen oder lizenzierten Software, Hardware und Systeme, der darauf gespeicherten Daten und aller zugehörigen Hardware- und Softwarekomponenten erhalten hat. Wenn der Kunde noch nicht über diese Berechtigung verfügt, ist er dafür verantwortlich, diese Berechtigung auf eigene Kosten einzuholen, bevor er Dell mit der Ausführung dieser Services beauftragt.

Abwerbverbot. Soweit gesetzlich zulässig, garantiert der Kunde, während eines Zeitraums von zwei Jahren ab dem auf seinem Service-Bestellformular vermerkten Datum weder direkt noch indirekt ohne vorherige schriftliche Genehmigung seitens Dell Mitarbeiter, 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 Mitarbeiter, die noch vor der Aufnahme eine mögliche Einstellung betreffender Gespräche mit dem Kunden von Dell entlassen wurden oder selbst gekündigt haben, als potenzielle Mitarbeiter 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, dass der Service grundlegend verändert werden kann oder dass die Serviceerbringung 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. Dell kann nach eigenem Ermessen die Aufnahme von Schulungsteilnehmern in den Kurs oder den Ausschluss von Schulungsteilnehmern vom Kurs bestimmen, die Dell als Gefahr für die Sicherheit des Trainers, andere Teilnehmer oder die Einrichtung erachtet. Dell erstattet keine Schulungsgebühren, die für diese Teilnehmer entrichtet wurden.

Datensicherung. Der Kunde sichert alle vorhandenen Daten, Software und Programme auf den betroffenen Systemen vor und während der Erbringung dieses Service. Der Kunde hat als Vorsichtsmaßnahme gegen mögliche Ausfälle, Änderungen oder Verluste von Daten regelmäßig Sicherungskopien der Daten zu erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind. Dell ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich.

Sofern nicht anderweitig durch lokale Gesetze geregelt, ÜBERNIMMT DELL KEINE HAFTUNG FÜR:

- ALLE VERTRAULICHEN, GESCHÜTZTEN ODER PERSÖNLICHEN INFORMATIONEN
- VERLORENE ODER BESCHÄDIGTE DATEN, PROGRAMME ODER SOFTWARE
- BESCHÄDIGTE ODER VERLORENE WECHSELMEDIEN
- SYSTEM- ODER NETZWERKAUSFÄLLE UND/ODER
- ALLE HANDLUNGEN ODER UNTERLASSUNGEN, EINSCHLIESSLICH FEHLVERHALTEN DURCH DELL ODER EINEN DRITTANBIETER.

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

Servicezeiten. In Abhängigkeit von den geltenden lokalen Gesetzen in Bezug auf die wöchentlichen Arbeitsstunden wird dieser Service, wenn nachfolgend nicht anders angegeben, während der normalen Geschäftszeiten von Dell von Montag bis Freitag zwischen 8.00 und 18.00 Uhr (Ortszeit des Kunden) erbracht:

Land	Normale Geschäftszeiten von Dell EMC Services
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Jungferninseln, übrige englischsprachige Karibik	Montag bis Freitag von 7.00 bis 16.00 Uhr
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Dänemark, El Salvador, Finnland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaika, Norwegen, Panama, Puerto Rico, Dominikanische Republik, Surinam, Schweden, Turks- und Caicosinseln	Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr
Australien, Bermudas, China, Haiti, Japan, Niederländische Antillen, Neuseeland, Singapur, Thailand	Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr
Argentinien, Brasilien, Ekuador, Frankreich, Indien, Indonesien, Italien, Korea, Malaysia, Mexiko, Paraguay, Peru, Taiwan, Uruguay	Montag bis Freitag von 09:00 bis 18:00 Uhr
Bolivien, Chile	Montag bis Freitag von 09:00 bis 19:00 Uhr
Naher Osten	Sonntag bis Donnerstag von 8.00 bis 18.00 Uhr
Hongkong	Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:30 Uhr

Wenn nicht anders mit Dell im Voraus schriftlich vereinbart, werden an lokalen Feiertagen keine Serviceleistungen erbracht. In Fällen, in denen der Service außerhalb der Geschäftszeiten von Dell erbracht wird, hängt die Durchführung von den verfügbaren Ressourcen ab; hierfür können zusätzliche Gebühren anfallen.

Dell Services – Geschäftsbedingungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen („Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“) und der Person bei Dell dar, die auf Ihrer Rechnung für den Service angegeben ist („Dell als juristische Person“). Dieser Service unterliegt dem separat unterzeichneten Rahmenvertrag mit Dell als juristischer Person, 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.

Standort des Kunden	Für Ihren Kauf von Dell Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Dell Services direkt von Dell erwerben	Kunden, die Dell Services über einen von Dell autorisierten Reseller kaufen
USA	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (Englisch) www.dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)	www.dell.ca/terms (Englisch) www.dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)
Lateinamerika und Karibik	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Die Servicebeschreibung und andere Dokumente zu Dell Services, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dokumenten zu Dell Services in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres Verkäufers erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell. 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.
Asien-Pazifik/Japan	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Die Servicebeschreibung und andere Dokumente zu Dell Services, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dokumenten zu Dell Services in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres Verkäufers erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.

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

* Kunden können einfach über www.dell.com auf ihre lokale 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 Webseite „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.

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.

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. 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.

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 eingehen, die Sie repräsentieren, und für die Sie über die entsprechende Befugnis zum Abschluss dieser Servicebeschreibung verfügen, bezieht sich „Sie“ oder „Kunde“ auf diese juristische Person. In einigen Ländern ist neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. das Unterzeichnen dieser Servicebeschreibung oder eines Bestellformulars erforderlich.

Zusätzliche Bestimmungen für Schulungsservices

1. **Laufzeit des Service.** Diese Servicebeschreibung beginnt zu dem auf Ihrem Bestellformular angegebenen Datum und gilt für einen Zeitraum von einem Jahr („**Laufzeit**“). 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.

2. **Wichtige Zusatzinformationen**
 - A. **Terminänderung und Kündigung.** Sofern nicht anderweitig in Schriftform von Dell festgelegt, beginnen alle Schulungen zu dem terminierten Datum. Wünscht der Kunde eine Stornierung oder Terminänderung der Schulungsservices, erstattet Dell wie im Folgenden beschrieben die vom Kunden im Voraus bezahlten Schulungsgebühren:
 - Bei Präsenz- und virtuellen Kursangeboten (öffentlich) sowie bei virtuellen Kursangeboten (dediziert) kann der Kunde bis zu vierzehn (14) volle Kalendertage vor Beginn des ursprünglich geplanten Kursdatums beantragen, dass der Schulungstermin auf ein anderes verfügbares Datum verschoben wird. Für eine Stornierung oder Änderung, die innerhalb von vierzehn (14) vollen Kalendertagen nach bestätigtem Datum des Kursbeginns erfolgt, wird eine Stornierungsgebühr in voller Höhe des Kursbetrags erhoben.
 - Bei Präsenzkursangeboten (dediziert) kann der Kunde, sofern nicht anders in einer separaten Leistungsbeschreibung angegeben, bis zu einundzwanzig (21) volle Kalendertage vor Beginn des ursprünglich geplanten Kursdatums beantragen, dass der Schulungstermin auf ein anderes verfügbares Datum verschoben wird. Für eine Stornierung oder Änderung, die innerhalb von einundzwanzig (21) vollen Kalendertagen nach bestätigtem Datum des Kursbeginns erfolgt, wird dem Kunden eine Stornierungsgebühr in voller Höhe des Kursbetrags berechnet.
 - Sollte Dell terminierte Schulungsservices stornieren, unternimmt Dell alle angemessenen Anstrengungen, um den Kunden im Vorfeld über die Stornierung in Kenntnis zu setzen und einen neuen, zwischen Dell und dem Kunden vereinbarten Termin zu finden. Wenn die Schulungsservices aus von Dell zu vertretenden Gründen storniert werden und der Termin in keinem zumutbaren Rahmen geändert werden kann, erstattet Dell die jeweiligen im Voraus bezahlten Schulungsgebühren des Kunden. Im Falle einer Stornierung durch Dell beschränkt sich der alleinige Anspruch des Kunden auf die Erstattung.

 - B. **Zahlung für mit den Services gekaufte Hardware.** Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, ist die Zahlung für Hardware in keinem Fall an die Ausführung oder Erbringung von zusammen mit der Hardware erworbenen Schulungs-, Beratungs- und Managed Services gebunden.

 - C. **Wirtschaftlich angemessene Einschränkungen der Serviceerbringung.** Dell behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell der begründeten 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.

 - D. **Optionale Services.** Es können optionale Services von Dell erworben werden, deren Verfügbarkeit vom Standort des Kunden abhängt. Für optionale Services ist unter Umständen ein separater Vertrag mit Dell erforderlich. Ist ein solcher Vertrag nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit der hier vorliegenden Servicebeschreibung geleistet.

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

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

- Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
- Der Kunde macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit dem unterstützenden Telefon- oder Vor-Ort-Techniker.
- Der Kunde hält die Geschäftsbedingungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

Wenn Dell diesen Service storniert, sendet Dell dem Kunden eine elektronische, schriftliche Stornierungsmitteilung. Das Schreiben enthält den Grund für die Kündigung sowie das Datum, an dem sie wirksam wird. Zwischen dem Datum der Kündigung und dem Vertragsende müssen mindestens zehn (10) Tage liegen, sofern nicht vom Gesetzgeber ein anderer Zeitraum zwingend vorgeschrieben ist. Beendet Dell diesen Service auf Grundlage dieses Absatzes, hat der Kunde keinen Anspruch auf Erstattung von an Dell geleisteten Zahlungen.

G. Regionale Einschränkungen und Standortänderung. Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Serviceoptionen, inklusive Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-Reaktionszeiten, hängen von der jeweiligen Region ab, und manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar; die entsprechenden Details erfahren Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter.

H. Webbasierte Elemente. Dell übernimmt gegenüber dem Kunden keine Haftung für Unterbrechungen oder Verzögerungen beim Empfang oder bei der Übertragung von Daten im Zusammenhang mit jeglichen webbasierten Elementen der Services.

I. Schulungsmaterialien. Dell stellt Schulungsmaterialien bereit, die u. a. Kursunterlagen, Leitfäden, Lehrmaterialien wie Arbeitsmappen, Handbücher oder Audiomaterialien oder computerbasierte Schulungen beinhalten können. Alle in jeglicher Form, ob in gedruckter oder elektronischer Form, von Dell bereitgestellten Schulungsmaterialien sind urheberrechtsgeschützte Werke der ursprünglichen Autoren. Schulungsmaterialien sind ausschließlich zur Verwendung der am Schulungskurs angemeldeten Teilnehmer bestimmt und dürfen ohne die ausdrückliche schriftliche Zustimmung von Dell nicht von anderen Personen verwendet, vervielfältigt, verbreitet oder modifiziert werden.

© 2021 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten. Andere unter Umständen in diesem Dokument genannte Marken und Handelsnamen verweisen auf die Inhaber dieser Marken und Handelsnamen oder auf deren Produkte. Eine ausgedruckte Version der Verkaufs- und Servicebedingungen von Dell ist auf Anfrage erhältlich.