

DELL EMC POST STANDARD SUPPORT

Nach Ablauf des primären Supportzeitraums für ein bestimmtes Dell EMC¹ Hardwaremodell kann Dell EMC im eigenen Ermessen Post Standard Support zur Verfügung stellen und damit Kunden unterstützen, die für die Migration zu einer aktuell unterstützten Softwareversion oder einem Hardwaremodell zusätzliche Zeit benötigen. Der Umfang des Post Standard Support ist im Folgenden beschrieben. Gehen Sie auf „support.dell.com > Support nach Produkt > Produkt auswählen“, um zu ermitteln, ob ein bestimmtes Dell EMC Hardwaremodell für den Post Standard Support qualifiziert ist. Das Angebot von Dell EMC enthält den Namen der Produkte, den zur Verfügung stehenden Post Standard Support und die gegebenenfalls damit verbundenen Optionen. Wenden Sie sich an Ihren Dell EMC Vertriebsmitarbeiter, wenn Sie weitere Hilfe benötigen oder eine Kopie Ihrer Rahmenvereinbarung bezüglich des Post Standard Support erhalten möchten. Wenn eine Rahmenvereinbarung vorhanden ist oder wenn eine separat ausgehandelte Rahmenvereinbarung fehlt, sowie abhängig vom Kundenstandort unterliegt dieser Service entweder den Verkaufsbedingungen von Dell für gewerbliche Kunden (verfügbar unter: www.Dell.com/CTS) oder den jeweiligen lokalen Vertriebsbedingungen, die Sie auf der länderspezifischen Dell.com-Website finden (jeweils, falls zutreffend, die „Vereinbarung“). Eine Kopie Ihrer Vereinbarung mit Ihrem zuständigen Dell EMC Reseller erhalten Sie von Ihrem Reseller. Alle Bestimmungen in der Vereinbarung, die mit dem Post Standard Support in Konflikt stehen oder diesen ändern (einschließlich u. a. Umfang des Post Standard Support), haben keine Gültigkeit, aber die Pflichten des Kunden gelten gegebenenfalls. Für die großgeschriebenen Begriffe, gelten, soweit nicht anders in diesem Dokument definiert, die Begriffe und Definitionen, die in der Vereinbarung festgelegt sind.

ANFORDERUNGEN FÜR POST STANDARD SUPPORT

1. Der Kunde muss über einen aktuellen Dell EMC Servicevertrag mit Supportoption (z. B. ProSupport Plus, ProSupport, Premium, Enhanced oder Basic) für das jeweilige Dell EMC Produkt verfügen oder von Dell EMC als Voraussetzung für den Kauf des Post Standard Support neu zertifiziert worden sein.
2. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Produkte sich zum Zeitpunkt des Beginns der Laufzeit in einem normalen Betriebszustand befinden und dass in der Betriebsumgebungssoftware für Storage-Produkte die neueste kompatible Version ausgeführt wird. Beides muss im Angebot, auf dem Bestellformular oder einer anderen vereinbarten Rechnungsform oder Auftragsbestätigung von Dell EMC mit Dell EMC ersichtlich sein. Der Kunde ist einverstanden, Dell EMC die Durchführung einer Vor-Ort-Inspektion zu gewähren und/oder Supportsoftware zu installieren und auszuführen (z. B. „Phone Home“ Software), um den normalen Betriebszustand der Produkte zu bestätigen, eine Bestandsaufnahme der Konfiguration auszuführen und die Seriennummern der Komponenten zu erfassen. Jeder Service, der erforderlich ist, um Produkte zum Beginn des Deckungszeitraums für den Post Standard Support wieder in den normalen Betriebszustand zu versetzen, liegt in der Verantwortung des Kunden.

UMFANG DES POST STANDARD SUPPORT

1. Für qualifizierte Dell EMC Hardwaremodelle:
 - a. Hardware-Austauschkomponenten werden, sofern dies von Dell EMC als notwendig erachtet wird, gemäß Vereinbarung entweder auf 24x7-Basis als vier-(4)-Stunden-Lieferung an den Kunden versandt oder als Supportreaktion am nächsten Arbeitstag bereitgestellt. Die Bereitstellung von Ersatzteilen nach dem folgenden Werktag am lokalen Standort können durch örtliche Versandfristen beeinträchtigt werden. Während des Zeitraums für den Post Standard Support kann gegebenenfalls eine Installation von Customer Replaceable Units (CRUs) durch Dell EMC erforderlich sein, wenn der Kunde von Dell EMC angewiesen wird, den Austausch von Komponenten vorzunehmen. Verbrauchsmaterialien sind nicht vom Post Standard Support abgedeckt. Dell EMC wird wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen zum Austausch von Standardakkus verwenden, die möglicherweise in Ländern mit Importbeschränkungen eingeschränkt sind. Die Sicherstellung der Verfügbarkeit von Teilen kann eine Vorlaufzeit von bis zu dreißig (30) Tagen nach Anfangsdatum der ursprünglichen Laufzeit des Service in Anspruch nehmen.

¹„Dell EMC“ bezieht sich in diesem Dokument auf die in Ihrem Dell Bestellformular genannte zuständige Dell Vertriebsorganisation („Dell“) bzw. die in Ihrem EMC Bestellformular angegebene EMC Vertriebsorganisation („EMC“). Die Verwendung der Bezeichnung „Dell EMC“ in diesem Dokument zeigt keine Änderung des rechtlichen Namens der Dell oder EMC Organisation an, mit der Sie Geschäfte getätigt haben.

b. Hot Fixes einschließlich Sicherheitspatches sind nicht im Rahmen des Post Standard Support für Dell EMC Hardwaremodelle für Betriebssystem/Software der Betriebsumgebung, Mikrocode und Firmware verfügbar, welche die Verwendung der grundlegenden Funktionen von qualifizierten Dell EMC Hardwaremodellen ermöglichen.

c. Dell EMC übernimmt keine Verantwortung für Versäumnisse bei der Bereitstellung des vollen Umfangs dieses Supports, wenn folgende Ursachen dafür vorliegen: (1) Versäumnisse, Versehen, Irrtümer oder Fehler des Kunden beim Erfüllen seiner in diesem Dokument beschriebenen Pflichten, (2) durch Software oder Daten des Kunden verursachte Probleme, (3) ein Defekt oder Mangel in Bezug auf das Netzwerk, die Systeme oder andere Geräte des Kunden, (4) Fehler bei nicht von Dell EMC gewarteter Hardware oder (5) nicht von Dell EMC oder seinen Partnern vorgenommene Hardwareänderungen. Dell EMC informiert den Kunden und trifft im Falle von einem oder mehreren der zuvor definierten Ereignisse alle angemessenen Maßnahmen zur Ausführung seiner Aufgaben (hierbei erstattet der Kunde Dell EMC die anfallenden Zusatzkosten).

2. Wenn Dell EMC feststellt, dass ein Bestandteil des Produkts defekt ist und leicht getrennt und wieder verbunden werden kann, oder wenn der Analyst feststellt, dass das Produkt als ganze Einheit ersetzt werden sollte, so behält Dell EMC sich das Recht vor, dem Kunden eine ganze Ersatzeinheit zu schicken, ist jedoch unter keinen Umständen verpflichtet, sofern dies den lokalen Gesetzen entspricht, einen ganzen Geräteersatz zu versenden, und entscheidet in eigenem Ermessen, ob eine ganze Ersatzeinheit versendet wird. Die Verpflichtung von Dell EMC, den Post Standard Support zu erbringen, wird erfüllt, wenn Dell EMC versucht hat, die anwendbaren Servicereparaturtechniken anzuwenden, die Dell EMC als wirksam erachtet, um das Supportanliegen zu lösen, das der Kunde Dell EMC nach seiner Kontaktaufnahme gemäß dieser Servicebeschreibung vorgelegt hat, auch wenn Dell EMC feststellt, dass das Supportproblem, das der Kunde Dell EMC vorgelegt hat, nicht gelöst werden kann. Dell EMC behält sich zudem das Recht vor, vom Vertrag des Kunden für Post Standard Support zurückzutreten und diesen zu kündigen, wenn Dell EMC im eigenen Ermessen wirtschaftlich vertretbare Bemühungen unternimmt und feststellt, dass eine Wiederherstellung der Ausrüstung des Kunden mit dem Post Standard Support nicht so erfolgen kann, dass eine angemessen sichere Funktion gewährleistet und das Risiko von Sicherheitsproblemen unwahrscheinlich ist.

Anhang A

In der folgenden Tabelle sind die Servicemerkmale des Post Standard Support aufgeführt:

SERVICEMERKMAL	BESCHREIBUNG	DETAILS ZUR ABDECKUNG
TECHNISCHER SUPPORT	<p>Der Kunde kann Dell EMC auf 24x7-Basis telefonisch oder über das Internet kontaktieren, um ein Geräteproblem zu melden, und stellt Informationen für eine erste Einschätzung des Schweregrads zur Verfügung*. Ungeachtet der Einschätzung des Kunden bei Übermittlung einer Supportanfrage an Dell EMC wird der Schweregrad von Dell EMC nach eigenem Ermessen bestimmt.</p> <p>Dell EMC stellt (i) basierend auf dem Schweregrad des Problems eine Remote-Antwort oder (ii) eine Vor-Ort-Maßnahme wie unten beschrieben bereit, sofern dies von Dell EMC als notwendig erachtet wird.</p>	<p>Inbegriffen.</p> <p>Zeitliche Zielvorgaben, basierend auf dem Schweregrad, innerhalb des folgenden Zeitraums nach Kundenkontakt: Schweregrad 1: 1 Stunde; 24x7-Basis Schweregrad 2: 3 Stunden; 24x7-Basis Schweregrad 3: 4 Stunden, örtliche Geschäftszeiten</p>
VOR-ORT-REAKTION	<p>Dell EMC sendet autorisierte Mitarbeiter an den Installationsstandort, um am Problem zu arbeiten, nachdem Dell EMC das Problem eingegrenzt hat und eine Vor-Ort-Reaktion für erforderlich hält.</p>	<p>Nur bei Geräten inbegriffen.</p> <p>Wenn Dell EMC einen Support vor Ort für erforderlich hält, ist für die anfängliche zeitliche Zielvorgabe gemäß Vereinbarung des Kunden auf 24x7-Basis eine Reaktion innerhalb von vier (4) Stunden oder am folgenden Werktag vorgesehen.</p>
*SCHWEREGRAD-DEFINITIONEN		
<p>SCHWEREGRAD 1 Kritisch – Verlust der kritischen Geschäftsfunktionen, unverzügliche Reaktion erforderlich</p> <p>SCHWEREGRAD 2 Hoch – Geschäftsfunktionen können ausgeführt werden, jedoch mit verminderter/stark begrenzter Leistungsfähigkeit.</p> <p>SCHWEREGRAD 3 Mittel/Niedrig – minimale oder keine Auswirkungen auf das Geschäft.</p>		
BEREITSTELLUNG VON ERSATZTEILEN	<p>Dell EMC stellt Ersatzteile zur Verfügung, sofern dies von Dell EMC als notwendig erachtet wird.</p>	<p>Inbegriffen.</p> <p>Nachdem die Diagnose abgeschlossen ist und der Versand genehmigt wurde, ist gemäß Vereinbarung des Kunden als Zielsetzung für die Lieferung von Ersatzteilen auf 24x7-Basis eine Reaktion innerhalb von vier (4) Stunden oder am folgenden Werktag vorgesehen. Die Bereitstellung von Ersatzteilen am folgenden Werktag am lokalen Standort und der damit zusammenhängende Vor-Ort-Support können durch örtliche Versandfristen beeinträchtigt werden.</p> <p>Die Installation aller Ersatzteile wird von Dell EMC im Rahmen des Vor-Ort-Supports durchgeführt. Der Kunde hat jedoch die Option, die Installation von CRUs, vom Kunden austauschbare Einheiten, durchzuführen. Eine Liste der als CRUs bezeichneten Teile für spezifische Geräte finden Sie in der Gewährleistungs- und Wartungstabelle für Dell EMC Produkte oder kontaktieren Sie Dell EMC für weitere Informationen.</p> <p>Sofern die Installation des Ersatzteils von Dell EMC vorgenommen wird, organisiert</p>

Dell EMC die Rücksendung des ausgetauschten Teils an eine Dell EMC Einrichtung. Sollte ein Kunde das CRU-Teil installieren, ist dieser dafür verantwortlich, das ausgetauschte CRU-Teil an eine von Dell EMC genannte Einrichtung zurückzusenden.

RECHTE AN NEUEN SOFTWAREVERSIONEN	Dell EMC gewährt Rechte an neuen Softwareversionen, die von Dell EMC allgemein verfügbar gemacht worden sind.	Nicht inbegriffen.
INSTALLATION NEUER SOFTWAREVERSIONEN	Dell EMC führt die Installation neuer Softwareversionen durch.	Nicht inbegriffen.
24x7-REMOTE-ÜBERWACHUNG UND -REPARATUR	Bestimmte Produkte kontaktieren Dell EMC automatisch und selbstständig, um Dell EMC bei der Problembestimmung mit Informationen zu unterstützen. Dell EMC verschafft sich bei Bedarf Remote-Zugriff auf Produkte zur Erstellung weiterer Diagnosen und Bereitstellung von Remote-Support.	Inbegriffen bei Produkten, für die Remote-Überwachungstools und -technologien von Dell EMC während des Zeitraums für den geltenden Post Standard Support zur Verfügung stehen.
24x7-ZUGANG ZU ONLINESUPPORTTOOLS	Kunden, die sich ordnungsgemäß registriert haben, haben über die Dell EMC Online Support Website 24x7-Zugriff auf webbasierte Wissensdatenbank- und Selbsthilfe-Kundensupporttools.	Inbegriffen.

Die Supportoptionen („Dell EMC Supportinformationen“) auf dieser Website gelten (i) ausschließlich zwischen Dell EMC und Organisationen, die entsprechenden Produkte und/oder vertraglich vereinbarten Wartungsleistungen direkt von Dell EMC erwerben („Dell EMC Kunde“), und (ii) nur für Produkte oder Supportoptionen, die vom Dell EMC Kunden zu einem Zeitpunkt, an dem die Dell EMC Supportinformationen gültig waren, bestellt wurden. Dell EMC ist berechtigt, die Dell EMC Supportinformationen jederzeit zu ändern. Produkte, die durch den Post Standard Support abgedeckt sind, sind nicht für die Aufnahme in ein Bereitstellungsprojekt für Produkte qualifiziert, die mit Standard-Supportoptionen von Dell EMC gekauft wurden. Der Dell EMC Kunde wird über jede Änderung der Dell EMC Supportinformationen auf eine Weise informiert, die in der zum jeweiligen Zeitpunkt aktuellen Produktbestellung und/oder service- oder wartungsbezogenen Vereinbarung zwischen Dell EMC und dem Dell EMC Kunden angegeben ist. Derartige Änderungen gelten jedoch nicht für Produkte oder Supportoptionen, die vom Dell EMC Kunden vor dem Datum der jeweiligen Änderung bestellt wurden.

Dell EMC ist nicht verpflichtet, Post Standard Support für Geräte bereitzustellen, die sich außerhalb des Dell EMC Servicebereichs befinden. Innerhalb des „Dell EMC Servicebereichs“ ist ein Standort, der sich (i) innerhalb von 160 Kilometern (100 Meilen) Fahrstrecke von einem Dell EMC Servicestandort und (ii) im gleichen Land wie der Dell EMC Servicestandort befindet, wenn dies in Ihrer Vereinbarung mit Dell EMC nicht anders geregelt wurde. In diesem Fall gelten die Regelungen in der jeweiligen Rahmenvereinbarung.

Produkte oder Services, die bei einem Dell EMC Reseller erworben wurden, unterliegen ausschließlich den Vereinbarungen zwischen dem Käufer und dem Reseller. Diese Vereinbarungen können Bestimmungen enthalten, die mit den Dell EMC Supportinformationen auf dieser Website übereinstimmen. Der Reseller kann mit Dell EMC Vereinbarungen zur Ausführung der Services für den Kunden im Auftrag des Resellers treffen und wenn Dell EMC den Post Standard Support erbringt, gelten die Bedingungen dieser Servicebeschreibung. Wenn Sie weitere Informationen bezüglich der Durchführung von Services für Produkte, die von einem Reseller erworben wurden, benötigen, wenden Sie sich bitte an den Reseller oder den örtlichen Dell EMC Vertriebsmitarbeiter.

KONTAKT

Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter vor Ort bzw. Ihrem lizenzierten Reseller.



Copyright © 2020 Dell Inc. oder zugehörigen Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell, Dell EMC und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder den entsprechenden Tochtergesellschaften. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Veröffentlicht in den USA. H5685.8

Die EMC Deutschland GmbH und Dell Inc gehen davon aus, dass die in diesem Dokument enthaltenen Informationen zum Zeitpunkt der Veröffentlichung korrekt sind. Die Informationen können ohne Vorankündigung geändert werden.

Version 4. August 2020