



## Servicebeschreibung

---

### Dell Post Standard Support

#### Einführung

Dell Technologies stellt Post Standard Support for Infrastructure („Service(s)“) gemäß dieser Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“) bereit. 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 vom technischen Support oder von dem für Sie zuständigen Mitglied des Dell Vertriebsteams.

Nach Ablauf des primären Supportzeitraums für ein bestimmtes Dell Technologies<sup>1</sup> Hardwaremodell kann Dell Technologies im eigenen Ermessen Post Standard Support zur Verfügung stellen und damit Kunden unterstützen, die für die Migration auf eine aktuell unterstützte Softwareversion oder ein Hardwaremodell zusätzliche Zeit benötigen.

Der Umfang des Post Standard Support ist im Folgenden beschrieben. Navigieren Sie zu „support.dell.com > Support nach Produkt > Produkt auswählen“, um zu ermitteln, ob ein bestimmtes Dell Technologies Hardwaremodell für Post Standard Support qualifiziert ist. Das Angebot von Dell Technologies enthält den Namen der Produkte, die zur Verfügung stehenden Post Standard Support-Services und die gegebenenfalls damit verbundenen Optionen. Wenden Sie sich an Ihre/n Dell Technologies VertriebsmitarbeiterIn, wenn Sie weitere Hilfe benötigen oder eine Kopie Ihrer Rahmenvereinbarung bezüglich des Post Standard Support-Service 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](http://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 Technologies 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.

---

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

## ANFORDERUNGEN FÜR POST STANDARD SUPPORT

1. Der Kunde muss über einen aktuellen Dell Technologies Servicevertrag mit Supportoption (z. B. ProSupport Plus, ProSupport, Premium, Enhanced oder Basic) für das jeweilige Dell Technologies Produkt verfügen oder es wurde von Dell Technologies als Voraussetzung für den Kauf des Post Standard Support-Service neu zertifiziert.

2. Der Kunde hat sicherzustellen, dass sich die Produkte zu Beginn 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 Technologies mit Dell Technologies ersichtlich sein. Der Kunde ist einverstanden, Dell Technologies 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 Technologies Hardwaremodelle:

a. Hardwareaustauschkomponenten werden, sofern dies von Dell Technologies als notwendig erachtet wird, gemäß Vereinbarung entweder auf 24x7-Basis als Vier-(4)-Stunden-Lieferung an den Kunden versandt oder als Supportreaktion am nächsten Werktag bereitgestellt. Die Bereitstellung von Ersatzteilen nach dem folgenden Werktag am lokalen Standort können durch örtliche Versandfristen beeinträchtigt werden. Während des Post Standard Support-Zeitraums kann gegebenenfalls eine Installation von Customer Replaceable Units (CRUs) durch Dell Technologies erforderlich sein, wenn der Kunde von Dell Technologies angewiesen wird, den Austausch von Komponenten vorzunehmen. Verbrauchsmaterialien sind nicht vom Post Standard Support abgedeckt. Dell Technologies 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.

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

c. Dell Technologies 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 Technologies gewarteter Hardware oder (5) nicht von Dell Technologies oder seinen Partnern vorgenommene Hardwareänderungen. Dell Technologies 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 Technologies die anfallenden Zusatzkosten).

2. Wenn Dell Technologies feststellt, dass eine Komponente des Produkts defekt ist und leicht getrennt und wieder verbunden werden kann, oder wenn die prüfende Person feststellt, dass das Produkt als ganze Einheit ersetzt werden sollte, so behält sich Dell Technologies 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 Technologies, die Post Standard Support-Services zu erbringen, wird erfüllt, wenn Dell Technologies versucht hat, die anwendbaren Servicereparaturtechniken anzuwenden, die Dell Technologies als wirksam erachtet, um das Supportanliegen zu lösen, das der Kunde Dell Technologies nach seiner Kontaktaufnahme gemäß dieser Servicebeschreibung vorgelegt hat, auch wenn Dell Technologies feststellt, dass das Supportproblem, das der Kunde Dell Technologies vorgelegt hat, nicht gelöst werden kann. Dell Technologies behält sich zudem das Recht vor, vom Vertrag des Kunden für Post Standard Support zurückzutreten und diesen zu kündigen, wenn Dell Technologies im eigenen Ermessen wirtschaftlich vertretbare Bemühungen unternimmt und feststellt, dass eine Wiederherstellung der Ausrüstung des Kunden mit den Post Standard Support-Services nicht so erfolgen kann, dass eine angemessen sichere Funktion gewährleistet und das Risiko von Sicherheitsproblemen unwahrscheinlich ist.

## Ausschlüsse

Die folgenden Tätigkeiten sind nicht im Umfang dieser Servicebeschreibung enthalten:

- Deinstallation, erneute Installation oder Konfiguration von Produkten, Software oder Anwendungen.
- Entfernung des deinstallierten Produkts aus den Räumlichkeiten des Kunden.
- Troubleshooting für Betriebsumgebungssoftware, das darüber hinausgeht, den funktionsfähigen Status des Produkts wiederherzustellen. (Consulting, Leistungsoptimierung, Konfiguration, Scripting und Benchmarking sind beispielsweise ausgeschlossen.)
- Services, die erforderlich werden, weil Software und/oder unterstützte Produkte nicht auf dem im [Referenzcodokument](#) festgelegten Mindestversionsstand gehalten werden.
- Services, die erforderlich werden, weil von Dell Technologies bereitgestellte Systemkorrekturen, -reparaturen, -patches oder -änderungen nicht integriert wurden oder weil der Kunde zuvor von Dell Technologies empfohlene Maßnahmen zur Vermeidung der entstandenen Probleme nicht ergriffen hat, z. B. einen kommunizierten Sicherheitsratgeber oder ein kritisches Korrekturupdate, der bzw. das vom Kunden nicht implementiert wird.
- Services, die nach Einschätzung von Dell Technologies aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Verwendung der Produkte oder Geräte erforderlich sind.
- Individuelle Anpassung des Servers oder Storage-Geräts des Kunden, wenn diese nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung vorgesehen ist.
- Jegliche Recovery und Übertragung von Daten oder Anwendungen.
- Support Service oder Support für Systeme, Software oder zusätzliche Komponenten, die nicht von Dell Technologies stammen.
- Services, die nach Einschätzung von Dell Technologies erforderlich sind, weil MitarbeiterInnen von Drittanbietern unberechtigterweise versucht haben, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu modifizieren.
- Netzwerkdruckerinstallation oder Zuordnung der Netzwerkdateifreigabe.
- Jegliche Konfiguration von Servern, Storage, Netzwerken oder Routern.
- Netzwerkservices, einschließlich Anschluss eines Systems an ein Netzwerk (mit Ausnahme von Ethernet-LAN).
- Alle weiteren Aktivitäten, die nicht explizit in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind.

Diese Servicebeschreibung berechtigt den Kunden zu keinerlei Hardwareserviceleistungen, die nicht explizit durch die Bedingungen des Rahmenvertrags oder, falls zutreffend, der Vereinbarung geregelt sind.

## Dell Technologies für Services kontaktieren

**Online-, Chat- und E-Mail-Support:** Dell Technologies Website-, Chat- und E-Mail-Support für ausgewählte Produkte finden Sie unter [www.dell.com/contactus](http://www.dell.com/contactus).

**Telefonsupport:** Der Telefonsupport ist rund um die Uhr (24x7) verfügbar, auch an Feiertagen. Die Verfügbarkeit kann außerhalb der USA variieren und ist auf ein wirtschaftlich vertretbares Maß begrenzt, sofern in diesem Dokument keine anderslautenden Vereinbarungen angegeben sind. Unter [www.dell.com/contactus](http://www.dell.com/contactus) finden Sie eine Liste mit Telefonnummern für Ihren Standort.

## Anhang A

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

SERVICEMERKMAL	BESCHREIBUNG	DETAILS ZUR ABDECKUNG
<b>TECHNISCHER SUPPORT</b>	<p>Der Kunde kann Dell Technologies 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 Technologies wird der Schweregrad von Dell Technologies nach eigenem Ermessen bestimmt.</p> <p>Dell Technologies stellt (i) basierend auf dem Schweregrad des Problems eine Remoteantwort oder (ii) eine Vor-Ort-Maßnahme wie unten beschrieben bereit, sofern dies von Dell Technologies als notwendig erachtet wird.</p>	Inbegriffen.
<b>VOR-ORT-SERVICE</b>	Dell Technologies sendet autorisierte MitarbeiterInnen an den Installationsstandort, um das Problem zu behandeln, wenn Dell Technologies das Problem eingegrenzt hat und einen Vor-Ort-Service für erforderlich hält.	Nur bei Geräten inbegriffen.
<b>BEREITSTELLUNG VON ERSATZTEILEN</b>	Dell Technologies stellt Ersatzteile zur Verfügung, sofern dies von Dell Technologies als notwendig erachtet wird.	<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</p>

Ersatzteilen am folgenden Werktag am lokalen Standort und der damit zusammenhängende Vor-Ort-Support können durch örtliche Versandfristen beeinträchtigt werden.

Die Installation aller Ersatzteile wird von Dell Technologies im Rahmen des Vor-Ort-Service 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 [Dell Technologies Produktservice- und -wartungstabelle](#). Alternativ können Sie auch Dell Technologies kontaktieren, um weitere Informationen zu erhalten.

Sofern die Installation des Ersatzteils von Dell Technologies vorgenommen wird, organisiert Dell Technologies die Rücksendung des ausgetauschten Teils an eine Dell Technologies Einrichtung. Sollte ein Kunde das CRU-Teil installieren, ist dieser dafür verantwortlich, das ausgetauschte CRU-Teil an eine von Dell Technologies genannte Einrichtung zurückzusenden.

<b>RECHTE AN NEUEN SOFTWAREVERSIONEN</b>	Dell Technologies gewährt Rechte an neuen Softwareversionen, die von Dell Technologies allgemein verfügbar gemacht worden sind.	Nicht inbegriffen.
<b>INSTALLATION NEUER SOFTWAREVERSIONEN</b>	Dell Technologies führt die Installation neuer Softwareversionen durch.	Nicht inbegriffen.
<b>REMOTEÜBERWACHUNG UND -REPARATUR RUND UM DIE UHR (24x7)</b>	Bestimmte Produkte kontaktieren Dell Technologies automatisch und selbstständig, um Dell Technologies mit Informationen bei der Problembestimmung zu unterstützen.  Dell Technologies verschafft sich bei Bedarf Remotezugriff auf Produkte zur Erstellung weiterer Diagnosen und Bereitstellung von Remotesupport.	Inbegriffen bei Produkten, für die Remote-Überwachungstools und -technologien von Dell Technologies während des Zeitraums für den geltenden Post Standard Support-Service zur Verfügung stehen.
<b>24x7-ZUGANG ZU ONLINESUPPORTTOOLS</b>	Ordnungsgemäß registrierte Kunden haben über die Onlinesupportseite von Dell Technologies 24x7-Zugang zu den webbasierten Wissens- und Selbsthilfetools des Kundensupports von Dell Technologies.	Inbegriffen.

## \* DEFINITIONEN DER SCHWEREGRADE

**SCHWEREGRAD 1** Kritisch – Verlust der kritischen Geschäftsfunktionen, unverzügliche Reaktion erforderlich.

**Schweregrad 2** Hoch – Geschäftsfunktionen können genutzt werden, Leistung und Funktionsumfang sind jedoch beeinträchtigt oder stark eingeschränkt.

**Schweregrad 3** Mittel/Niedrig – minimale oder keine Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb.

Die Supportoptionen („Dell Technologies Supportinformationen“) auf dieser Website gelten (i) ausschließlich zwischen Dell Technologies und Organisationen, die entsprechende Produkte und/oder vertraglich vereinbarte Wartungsleistungen direkt von Dell Technologies erwerben („Dell Technologies Kunde“), und (ii) nur für Produkte oder Supportoptionen, die von Dell Technologies Kunden zu einem Zeitpunkt, an dem die Dell Technologies Supportinformationen gültig waren, bestellt wurden. Dell Technologies ist berechtigt, die Dell Technologies Supportinformationen jederzeit zu ändern. Durch den Post Standard Support-Service abgedeckte Produkte sind nicht für die Aufnahme in ein Bereitstellungsprojekt für Produkte qualifiziert, die mit Standard-Supportoptionen von Dell Technologies erworben wurden. Änderungen an den Support-Informationen von Dell Technologies werden dem Kunden in der Weise mitgeteilt, die in der zum jeweiligen Zeitpunkt aktuellen Produktbestellung und/oder service- oder wartungsbezogenen Vereinbarung zwischen Dell Technologies und dem Dell Technologies Kunden angegeben ist. Derartige Änderungen gelten jedoch nicht für Produkte oder Supportoptionen, die vom Dell Technologies Kunden vor dem Datum der jeweiligen Änderung bestellt wurden.

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

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

**Pflege von Software und Serviceversionen:** Der Kunde muss Software und unterstützte Produkte auf dem von Dell Technologies im [Referenzcodokument](#) angegebenen Mindestversionsstand halten.

Der Kunde muss außerdem die Installation des Mindestversionsstands von Software oder Firmware bei Austauschteilen, Patches, Softwareupdates oder Folgeversionen gemäß den Anweisungen von Dell sicherstellen, damit für die unterstützten Produkte auch weiterhin Serviceanspruch besteht. Dell Technologies behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen den Support für Software und unterstützte Produkte zu verweigern, die nicht den von Dell Technologies vorgegebenen Mindestversionsstand gemäß [Referenzcodokument](#) aufweisen.

Copyright © 2021-2024 Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell Technologies, Dell und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Andere Marken sind Marken der jeweiligen Eigentümer.