Servicebeschreibung

Dell ProSupport für Clientsoftware

Einführung in die Servicevereinbarung

Wir freuen uns, Ihnen für ausgewählte Softwareanwendungen (die nachfolgend definierten „unterstützten Produkte“) Dell ProSupport für Software (nachfolgend als „Service(s)“ bezeichnet) in Übereinstimmung mit dieser Servicebeschreibung (die „Servicebeschreibung“) bieten zu können. Dieser Service beinhaltet zusätzlich zu den unten aufgeführten Merkmalen verschiedene Optionen für technischen Support (über Telefon, Chat usw.) und stellt gemäß den geltenden Bedingungen Kundenbetreuung bereit, vorausgesetzt, dass es sich um Fehler handelt, die innerhalb des entsprechenden Servicezeitraums für Ihr unterstütztes Produkt bzw. Ihre unterstützten Produkte auftreten.

Umfang Ihrer Servicevereinbarung

Ihr Service umfasst:

- Remote-Fehlerbehebung gängiger Probleme für aktive Versionen ausgewählter Softwaretitel von Dell und Drittanbietern, die auf der Liste „Von ProSupport für Software unterstützte Anwendungen“ definiert sind
- Telefonischer Zugang rund um die Uhr an sieben (7) Tagen pro Woche (einschließlich Feiertagen) zu den technischen Software-Experten des ProSupports. Die Verfügbarkeit ist je nach Land unterschiedlich. Kunden (wie unten definiert) und Dell Channel-Partner sollten sich an ihren Vertriebsbeauftragten wenden, um weitere Informationen zu erhalten.
- Mit Zustimmung des Kunden greift ein Technik-Experte von Dell über eine sichere Internetverbindung direkt auf Ihr System zu, um das Problem zu beheben.
- Zugang zu Online-Support-Foren rund um die Uhr an sieben (7) Tagen pro Woche
- Zugriff auf Produktdokumentation
- Unterstützung mit Service Packs oder Patches
- Beratung bzgl. empfohlener Praktiken für Installation und Konfiguration von Software
- Hilfestellung bei Problemen mit der Lizenzschlüsselverwaltung, die spezifisch für die Softwaretitel von Dell sind
- Kooperative Unterstützung mit ausgewählten Drittanbietern von Hardware/Software

Ausgeschlossene Services

- Vor-Ort-Fehlerbehebung
- Aktivitäten, die von den Bereitstellungs- oder Beratungsservices von Dell abgedeckt sind oder jegliche Aktivitäten oder Dienstleistungen, die in dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich beschrieben sind
- Hardwarefehlerbehebung, Reparatur und/oder Versand
- Support für Produkte von Drittanbietern oder kooperative Unterstützung für Produktversionen, die zurzeit nicht vom Hersteller, Anbieter oder Partner unterstützt werden
- Unterstützung nach einer oder mehreren telefonischen Anfragen durch den Kunden ist darauf beschränkt, dass das Produkt wie vom Softwarelieferanten beabsichtigt funktioniert

- Spyware-/Virus-Problembehebungen
- Datensicherungsdienste[1]
- Für den Zugriff auf Software-Patches, Updates und neue Versionen oder Abonnements ist ein gültiger Servicevertrag erforderlich. Der Kunde ist dafür verantwortlich, eine gültige Softwarelizenz und/oder Abonnementsvereinbarung zu unterhalten, wenn der technische Support von Dell in Anspruch genommen wird.

Kontakt zu Dell zum Vereinbaren eines Servicetermins

Online-, Chat- und E-Mail-Support:

Die wichtigsten Knowledge-Base-Artikel zur Selbsthilfe, Chat-Agenten und E-Mail-Support-Optionen von Dell ProSupport für Software finden Sie auf www.Support.Dell.com. Sie müssen die Service-Tag-Nummer Ihrer Software eingeben, damit Ihnen die entsprechenden Informationen angezeigt werden bzw. damit Sie das entsprechende Support-Team kontaktieren können.

Telefonische Supportanfragen:

24 Stunden am Tag verfügbar, sieben (7) Tage die Woche (inklusive Feiertage)

Schritt 1: Telefonische Anforderung von Unterstützung

- Bitte rufen Sie von einem Ort an, an dem Sie Zugriff auf das unterstützte Softwareprodukt haben, mit dem Sie Probleme haben.
- Wenden Sie sich an das für Sie zuständige Software-Expertenteam von Dell ProSupport. Regionale Telefonnummern finden Sie auf unserer Supportwebsite. :
- Geben Sie Ihre Service-Tag- oder Auftragsnummer sowie weitere vom Technik-Experten angeforderte Informationen an. Der Support-Experte überprüft das unterstützte Produkt, den geltenden Service sowie die Support-Ebenen und bestätigt mögliche Ablauffristen für diese Services.

Schritt 2: Unterstützung bei telefonischer Fehlerbehebung

- Geben Sie bei entsprechender Aufforderung Folgendes an: welche Fehlermeldungen wann angezeigt wurden, welche Aktivitäten Sie vor Anzeige der Fehlermeldungen durchgeführt haben und welche Schritte Sie bereits zur Problemlösung unternommen haben.
- Der Technik-Experte geht mit Ihnen ein paar Schritte zur Fehlerbehebung durch, um das Problem einzugrenzen.

Kooperative Unterstützung

Wenn bei bestimmter Software von Drittanbietern Probleme auftreten, die zusammen mit unterstützten Softwareprodukten beim Kunden verwendet wurden, agiert Dell als zentraler Ansprechpartner, bis das Problem bzw. die Probleme isoliert und an den Produktanbieter eskaliert wurden. Insbesondere nimmt Dell Kontakt zum Drittanbieter auf und erstellt einen „Vorfalldatensatz“ bzw. ein „Störungsticket“ im Namen des Kunden, um die erforderliche Dokumentation des Problems bereitzustellen. In einigen Fällen verlangt der Anbieter, dass der Kunde selbst ein Ticket erstellt und erlaubt es dem Technik-Experten von Dell, sich einzuschalten. Wurde ein Drittanbieter mit der Problemlösung betraut, überwacht Dell den Vorgang und holt Statusmeldungen und mögliche Lösungsvorschläge vonseiten des Drittanbieters ein, bis dieser entweder eine Lösung, einen Lösungsansatz oder eine umsetzbare provisorische Lösung findet, Änderungen an der Konfiguration vornimmt oder den Fehlerbericht weiterleitet. Auf Anfrage des den Kunden leitet Dell ein Verfahren zum internen Eskalationsmanagement bei Dell und/oder beim Anbieter ein.

Um kooperative Unterstützung beanspruchen zu können, muss der Kunde entsprechende aktive Supportvereinbarungen mit dem Drittanbieter abgeschlossen haben und über entsprechende Ansprüche gegenüber dem Drittanbieter verfügen. Nach dem Feststellen und der Meldung des Problems stellt der Drittanbieter technischen Support für den Kunden bereit, um das Problem zu lösen. DELL ÜBERNIMMT KEINE VERANTWORTUNG FÜR PRODUKTE ODER SERVICES ANDERER ANBIETER.

---

[1] Backuplösungssoftware beschränkt sich auf die Fehlerbehebung und Reparatur der Software-Funktionsfähigkeit, sie beinhaltet keine Datenwiederherstellung

Einschränkungen des Software-Supports für Produkte oder Services von Drittanbietern

Dell gewährleistet nicht, dass eine bestimmte auf Software von Drittanbietern bezogene Frage geklärt wird oder dass das abgedeckte Softwareprodukt bestimmte Ergebnisse erbringt. Probleme, die zu den Fragen des Kunden führen, müssen reproduzierbar sein. Dell kann zu dem Schluss kommen, dass ein Softwareproblem so komplex oder das unterstützte Produkt des Kunden derart beschaffen ist, dass die Frage am Telefon nicht effektiv analysiert werden kann. Der Kunde versteht und akzeptiert, dass Lösungen bestimmter Probleme, die zu Service-Requests des Kunden führen, u. U. vom Herausgeber des betroffenen Softwaretitels nicht 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, aufgehoben wird.

Schweregrade

Gemäß der nachfolgenden Tabelle werden den qualifizierten Vorfällen Schweregrade zugewiesen.

Schweregrad	Zustand	Reaktion von Dell	Kundenrolle
1	Kritische Geschäftsbeeinträchtigungen: Die Nutzung des Produkts durch den Kunden in der Produktion ist so stark betroffen, dass der Kunde seine Arbeit nicht vertretbar fortsetzen kann, sodass eine sofortige Reaktion erforderlich ist.	Telefonische Fehleranalyse; mit schnellem Eingreifen des Eskalationsmanagers	Bereitstellung von Mitarbeitern/Ressourcen zur Unterstützung bei Problemlösungen rund um die Uhr an sieben (7) Tagen der Woche Unternehmensleitung am Standort soll informiert und einbezogen werden
2	Erhebliche Geschäftsbeeinträchtigungen: Wichtige Produktfunktionen sind nicht verfügbar, und es gibt keine akzeptable provisorische Lösung; die Software kann funktionieren, jedoch mit erheblichen Einschränkungen; rund um die Uhr/sieben (7) Tage pro Woche. Ressourcenbereitstellung durch Kunden zur Unterstützung der Reaktion von Dell nicht verfügbar.	Telefonische Fehleranalyse, Eingreifen des Eskalationsmanagers, falls innerhalb von 90 Minuten nach Kontaktaufnahme keine Ferndiagnose vorliegt	Bereitstellung geeigneter Mitarbeiter und Ressourcen, um eine ununterbrochene Kommunikation und Arbeit zu ermöglichen Unternehmensleitung am Standort informiert und einbezogen
3	Minimale Geschäftsbeeinträchtigungen: Produktfunktionen sind nicht verfügbar, aber es ist eine umsetzbare provisorische Lösung verfügbar und der überwiegende Teil der Softwarefunktionen ist weiterhin nutzbar.	Telefonische Fehleranalyse	Bereitstellung von Ansprechpartnerinformationen für das Eintreten von und die Reaktion auf Anfragen von Dell innerhalb von 24 Stunden

Allgemeine Pflichten des Kunden

Befugnis zum Gewähren von Zugang. Der Kunde erklärt und garantiert, dass er sowohl für sich als auch für Dell für den Zweck der Bereitstellung dieses Service die Berechtigung für Zugang zu und Verwendung der unterstützten Produkte, der darauf gespeicherten Daten und aller zugehörigen Hardware- und Software-Komponenten erhalten hat. Wenn der Kunde noch nicht über diese Genehmigung verfügt, ist er dafür verantwortlich, diese Genehmigung auf eigene Kosten zu beschaffen, bevor er Dell mit der Ausführung dieser Services beauftragt.

Kooperation mit Telefon- und Vor-Ort-Technikern. Der Kunde erklärt sich bereit, am Telefon und vor Ort mit den Technik-Experten von Dell zusammenzuarbeiten und deren Anweisungen zu folgen. Es hat sich gezeigt, dass die meisten

Systemprobleme und -fehler bei enger Zusammenarbeit zwischen dem Nutzer und dem Techniker per Telefon behoben werden können.

Pflege von Software und Serviceversionen. Der Kunde hält Software und unterstützte Produkte auf den von Dell oder vom Anbieter angegebenen mindestens erforderlichen Versionen und Konfigurationen. Der Kunde hat außerdem die Installation von Patches, Softwareupdates und Folgeversionen nach Anweisung von Dell oder dem Anbieter sicherzustellen, damit die unterstützten Produkte weiterhin für diesen Service qualifiziert sind.

Daten-Backup; Löschung vertraulicher Daten. 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. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, vertrauliche, geschützte oder persönliche Daten sowie Wechselmedien wie SIM-Karten, CDs oder PC-Karten zu entfernen, unabhängig davon, ob ein Vor-Ort-Techniker ebenfalls Unterstützung leistet. DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR:

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

Dell ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich.

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.

Dell Services – Geschäftsbedingungen

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

Kundenstandort	**Für Ihren Kauf von Dell Services geltende Geschäftsbedingungen**	
	Kunden, die Dell Services direkt von Dell erwerben	**Kunden, die Dell Services über einen von Dell autorisierten Händler 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.*	Lokale länderspezifische Website www.Dell.com oder www.Dell.com/servicedescriptions/global.*
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.
Europa, Naher Osten und Afrika (EMEA)	Lokale länderspezifische Website www.Dell.com oder www.Dell.com/servicedescriptions/global.* Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs: Frankreich: www.Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Deutschland: www.Dell.de/Geschaeftsbedingungen Großbritannien: www.Dell.co.uk/terms	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.

* 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 Website „Choose a Region/Country“ 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.

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, der Kunde, 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 „der Kunde" auf jene juristische Person. In einigen Ländern ist neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. das Unterzeichnen eines Bestellformulars erforderlich.

Zusätzliche Bedingungen für support- und gewährleistungsbezogene Services

Unterstützte Produkte

Dieser Service ist für unterstützte Produkte, wie z. B. ausgewählte Softwareprodukte, in Standardkonfiguration („**unterstützte Produkte**") verfügbar. Es werden regelmäßig unterstützte Produkte hinzugefügt; eine aktuelle Liste der für Dell Produkte oder Produkte anderer Marken verfügbaren Services erhalten Sie von Ihrem Vertriebsbeauftragten. Jedes unterstützte Produkt ist durch eine Seriennummer („**Service-Tag-Nummer**") gekennzeichnet. Eine Servicevereinbarung muss für jedes unterstützte Produkt separat abgeschlossen werden. Bitte geben Sie die Service-Tag-Nummer Ihres unterstützten Produkts an, wenn Sie sich in Bezug auf diesen Service an Dell wenden.

Eingeschränkte Hardwaregarantie; Einschränkungen für den Umfang des Hardwareservice

Supportbezogene Services umfassen gegebenenfalls technische Supportoptionen (Telefon, Internet usw.) für die Reparatur oder den Austausch von fehlerhaften Teilen aufgrund von Verarbeitungsfehlern, die innerhalb des eingeschränkten Gewährleistungszeitraums bei(m) unterstützten Kundenprodukt(en) auftreten („**qualifizierter Vorfall**"). Der eingeschränkte Hardwareservice von Dell für US-amerikanische und kanadische Kunden kann unter http://www.Dell.com/Warranty bzw. außerhalb der USA auf der regionalen Dell.com-Website eingesehen werden. Der Kunde erkennt an, dass das Risiko von Hardwarefehlern mit dem Alter des unterstützten Produkts des Kunden steigt. Eventuell gelten Einschränkungen für den Umfang des Hardwareservice; diese können im Rahmen von Serviceangeboten möglicherweise gegen eine zusätzliche Gebühr erweitert werden. Weitere Informationen finden Sie unter www.Dell.com/Warranty oder auf der regionalen Dell.com Website; Sie können auch einen Mitarbeiter des technischen Supports von Dell kontaktieren.

Laufzeit des Service

Diese Servicebeschreibung tritt an dem auf Ihrem Bestellformular aufgeführten Datum in Kraft und gilt für die auf dem Bestellformular angegebene Laufzeit („Laufzeit"). Die Anzahl der Systeme, Lizenzen, Installationen, Bereitstellungen, verwalteten Endpunkte oder Endbenutzer, für die der Kunde einen oder mehrere Services erwirbt, der Tarif oder Preis sowie die jeweilige Laufzeit des Service sind im jeweiligen Bestellformular des Kunden 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.

Wichtige Zusatzinformationen

A. **Wirtschaftlich angemessene Einschränkungen der Serviceerbringung:** 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. Der Service erstreckt sich ausschließlich auf Verwendungszwecke, für die das jeweilige unterstützte Produkt entwickelt wurde.

B. **Optionale Services:** Unter Umständen sind optionale Services (einschließlich Support vor Ort, Installation, Beratung, verwalteter und professioneller Support oder Schulungsservices) von Dell erhältlich, die je nach Kundenstandort variieren. 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.

C. Übertragung von Services: Dell kann diesen Service und/oder diese Servicebeschreibung an qualifizierte dritte Serviceanbieter abtreten.

D. 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.
- Der Kunde hält die Geschäftsbedingungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

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

F. Regionale Einschränkungen und Standortänderung: Der Service wird an den in der Kundenrechnung genannten Standorten erbracht. Dieser Service ist nicht überall 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 erworbene Supportberechtigung qualifizieren, bevor entsprechende Antwortzeiten für das unterstützte Produkt wieder in Kraft gesetzt werden können. Serviceoptionen, inklusive Servicelevel, und Geschäftszeiten des technischen Supports hängen von der jeweiligen Region und Konfiguration ab, und manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar; die entsprechenden Details erfahren Sie von Ihrem Vertriebsbeauftragten. Des Weiteren kann die Verpflichtung von Dell zum Erbringen der Services von verschiedenen Faktoren, darunter der Verfügbarkeit am neuen Standort, der Zahlung von zusätzlichen Gebühren sowie einer Überprüfung und erneuten Zertifizierung der unterstützten Produkte, deren Standort geändert wurde, abhängen; dies erfolgt zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen aktuellen Gebührensätzen von Dell für Arbeitszeit und Material.

G. Übertragung des Service: Unter Berücksichtigung der Beschränkungen aus 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 Produkts und des Service handelt oder der Kunde das Produkt und diesen Service vom ursprünglichen Eigentümer (oder einer früheren übertragenden Partei) unter Beachtung aller unter www.support.Dell.com festgelegten Übertragungsverfahren erworben hat. Unter Umständen fällt eine Übertragungsgebühr 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 zu dem 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.

© 2019 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten. Andere unter Umständen in diesem Dokument genannte Marken und Handelsnamen verweisen auf die Inhaber dieser Marken und Handelsnamen oder auf deren Produkte. Es gelten die allgemeinen Verkaufs- und Servicebedingungen von Dell, die über die Tabelle auf der folgenden Seite zu finden sind. Eine ausgedruckte Version der Verkaufs- und Servicebedingungen von Dell ist auf Anfrage erhältlich.