



## Servicebeschreibung

---

### APEX AIOps Incident Management Support Services Subscriptions

#### Einführung

Dell Technologies Services bietet APEX AIOps Incident Management Support Services Subscriptions („Service(s)“) gemäß dieser Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“). Ihr Angebot, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung („Bestellformular“) enthält den Namen des Service oder der Services sowie von Ihnen erworbene verfügbare Serviceoptionen. Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags oder Ihrer Serviceverträge erhalten Sie vom technischen Support oder von Ihrem/r VertriebsmitarbeiterIn.

#### Umfang des Service

Der Umfang dieser Servicebeschreibung definiert die Wartungs- und Support Services („Support Services“) sowie die Servicelevelziele („Servicelevel“ oder „SLOs“) für die APEX AIOps Incident Management Enterprise-/On-Premise-Software (einschließlich Instanzen der APEX AIOps Incident Management Enterprise-/On-Premise-Software, die von Dell im Namen des Kunden auf der Grundlage einer Kundenbestellung für APEX AIOps Incident Management Hosting Services gehostet werden) und den APEX AIOps Incident Management Cloud Service (zusammen „APEX AIOps Incident Management-Angebote“). Der APEX AIOps Incident Management Support wird beim Kauf mit den APEX AIOps Incident Management-Angeboten bereitgestellt.

Dieser Service umfasst Folgendes:

- Troubleshooting sowie Identifizierung, Eingrenzung und Behebung von Problemen

#### Leistungen

Der Standard Support Service entspricht der Basis-Abonnementstufe, die zum Zeitpunkt des Kaufs mit den APEX AIOps Incident Management-Angeboten verbunden ist. Es gibt jedoch Optionen für ein Upgrade auf ein erweitertes SLO mit Abonnements für Enhanced oder Premium Support Services. Support-Service-Abonnements werden am Point of Sale erworben.

## FUNKTIONEN AUF EINEN BLICK

Programmmerkmal	Standard	Enhanced	Premium
Supportportal	✓	✓	✓
Erstellen und Nachverfolgen von Incidents	✓	✓	✓
Verfolgen des Status von gemeldeten Fehlern und Verbesserungsanfragen	✓	✓	✓
SLOs für erweiterten Follow-the-Sun-Support (Servicelevelziele siehe Tabelle unten)	X Probleme mit Schweregrad 1 24x7 Alle anderen Probleme zu Geschäftszeiten	✓ Probleme jeden Schweregrads 24x7	✓ Probleme jeden Schweregrads 24x7
Support für Nicht-Produktionsumgebungen	X Probleme mit Schweregrad 1 nur zulässig für Produktion	X Probleme mit Schweregrad 1 nur zulässig für Produktion	✓ Probleme mit Schweregrad 1 und 2 nur zulässig für Produktion und UAT

## SERVICELEVEL

Dell Technologies unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um die folgenden Servicelevelziele zu erreichen:

Bestätigung und Erstantwortzeiten	Standard	Enhanced	Premium
Schweregrad 1 (SEV 1)	Instanz ist ausgefallen oder für alle NutzerInnen nicht verfügbar <ul style="list-style-type: none"> <li>Kein Zugriff oder keine Anmeldung möglich</li> <li>Abstürze beim Neustart</li> <li>Keine Verarbeitung von Warnmeldungen/Situationsdaten oder Beschädigung/Verlust eingehender Daten</li> </ul>		
Bestätigung und Erstantwortzeiten	30 Minuten (24x7)	15 Minuten (24x7)	15 Minuten (24x7)
Lösung	4 Stunden (24x7)	4 Stunden (24x7)	4 Stunden (24x7)
Schweregrad 2 (SEV 2)	Beeinträchtigung wichtiger Funktionen; deutliche Leistungseinbußen <ul style="list-style-type: none"> <li>Das APEX AIOps Incident Management-Angebot ist betriebsbereit, aber die Leistung hat sich stark verschlechtert – mit erheblichen Auswirkungen auf die Nutzung.</li> </ul>		
Bestätigung und Erstantwortzeiten	4 Stunden (Geschäftszeiten)	2 Stunden (24x7)	1 Stunde (24x7)
Lösung	24 Stunden (Geschäftszeiten)	18 Stunden (24x7)	16 Stunden (24x7)

Schweregrad 3 (SEV 3)	Das APEX AIOps Incident Management-Angebot ist betriebsbereit – mit moderaten Auswirkungen auf die Nutzung. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ein nicht kritischer Funktionsfehler, der als sporadisch auftretend beschrieben wird oder nicht konsistent reproduziert werden kann – mit mittleren bis geringfügigen Auswirkungen auf die Nutzung des APEX AIOps Incident Management-Angebots.</li> <li>• Das APEX AIOps Incident Management-Angebot ist betriebsbereit, aber bestimmte Merkmale oder Funktionen sind fehlerhaft – mit moderaten bis geringfügigen negativen Auswirkungen auf die Nutzung.</li> </ul>		
Bestätigung und Erstantwortzeiten	24 Stunden (Geschäftszeiten)	18 Stunden (24x7)	12 Stunden (24x7)
Lösung	Bemühungen bis Abschluss	Bemühungen bis Abschluss	Bemühungen bis Abschluss
Schweregrad 4 (SEV 4)	Anfrage/Frage ohne Auswirkung auf das System <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbesserungsanfrage oder Frage</li> <li>• Keine direkten Systemauswirkungen auf die Nutzung des Produkts/gehosteten Dienstes</li> </ul>		
Bestätigung und Erstantwortzeiten	48 Stunden (Geschäftszeiten)	36 Stunden (24x7)	24 Stunden (24x7)
Lösung	Bemühungen bis Abschluss	Bemühungen bis Abschluss	Bemühungen bis Abschluss

\* Eine Lösung kann in einer Korrektur, einem Workaround oder einer anderen Lösung bestehen, die Dell Technologies für angemessen hält, wie im Abschnitt „Lösung und Abschluss des Problems“ unten beschrieben.

\* Bei APEX AIOps Incident Management-Angeboten, mit Ausnahme von APEX AIOps Incident Management Cloud (d. h. On-Premise- und gehostete Enterprise-Bereitstellungen), ist der Kunde dafür verantwortlich, ein Update (einschließlich Sicherheitsupdates) zu implementieren und Änderungen an seiner technischen Umgebung vorzunehmen, die für die Nutzung des Updates erforderlich sind. Hiervon hängen letztlich auch die Lösungszeiten ab.

\* Die Servicelevelziele sind davon abhängig, dass der Kunde direkten Zugriff auf die Umgebung und die zu untersuchenden Systeme gewährt.

Diese Servicebeschreibung räumt dem Kunden keinerlei Services ein, die über die Services gemäß der unten definierten Servicerahmenvereinbarung („Vereinbarung“) hinausgehen (sofern zutreffend).

## Ausschlüsse

**Ausschlüsse für Standardsupport:** Support Services werden für die APEX AIOps Incident Management-Angebote bereitgestellt, die in unveränderter Form, in Übereinstimmung mit den in der APEX AIOps Incident Management-Dokumentation, die Sie beim Kauf des APEX AIOps Incident Management-Angebots erhalten haben, beschriebenen Hardware-, Software-, Datenbank- und Betriebssystemen und mit einem unveränderten Datenbankschema konfiguriert sind bzw. ausgeführt werden.

Support Services werden nicht bereitgestellt für:

- Änderungen oder die nicht autorisierte Konfiguration des APEX AIOps Incident Management-Angebots
- Administration und Unterstützung von Betriebsplattformen, z. B. Installation oder Hardwarediagnose oder Betriebssoftware für Geräte wie PCs, Datenbankcomputer usw., die in Verbindung mit dem APEX AIOps Incident Management-Angebot betrieben werden
- Probleme aufgrund von Hardware, Software und Betriebssystemen, die nicht von Dell Technologies bereitgestellt werden

- Drittanbietersoftware und kundenspezifische Software, die vom Kunden oder einem Drittanbieter entwickelt wurde (einschließlich Software, die basierend auf Kundensoftware zu Musterzwecken entwickelt wurde, die von Dell Technologies erstellt wurde oder Toolkits und APIs von Dell Technologies nutzt oder darauf verweist)
- Lokale Netzwerke und Wide Area Networks, einschließlich Router- und Remotezugriffsverbindungen und anderer Netzwerkverbindungen, Verwaltungssysteme für Netzwerkelemente und zugehöriger Firmware
- Datenbankadministration und -support in Bezug auf Datenbankinstallationen, Updates und Datenbackups/-wiederherstellungen (für APEX AIOps Incident Management-Angebote, die am Kundenstandort bereitgestellt werden)

## Definitionen

„Korrektur“ bezeichnet eine Änderung an der vorhandenen Funktionalität des APEX AIOps Incident Management-Angebots, um ein bekanntes Problem zu beheben oder andere Probleme zu lösen.

„Problem“ bezeichnet einen Fehler, eine Frage oder einen Incident mit Auswirkungen auf die primäre Nutzbarkeit oder wesentliche Funktionalität des APEX AIOps Incident Management-Angebots.

„Update“ bezeichnet eine nachfolgende Version des APEX AIOps Incident Management-Angebots, die Dell Technologies seinen unterstützten Kunden i. d. R. ohne zusätzliche Lizenz- oder Abonnementgebühren zur Verfügung stellt.

„Workaround“ bezeichnet eine Änderung der Verfahren, die befolgt werden, um einen reproduzierbaren Fehler oder ein anderes Problem zu vermeiden, ohne die Nutzung des APEX AIOps Incident Management-Angebots durch den Kunden wesentlich zu beeinträchtigen.

## Änderungen am Support

Vorbehaltlich der geltenden Servicebedingungen und -bestimmungen erkennt der Kunde an und stimmt zu, dass Dell Technologies sich das Recht vorbehält, den Support und die Services jederzeit nach Mitteilung innerhalb von dreißig (30) Tagen gegenüber dem Kunden zu ändern, vorausgesetzt, dass Dell Technologies die in dieser Servicebeschreibung genannten Servicelevel nicht wesentlich verringert. Eine solche Mitteilung kann per E-Mail oder durch Veröffentlichung der geänderten Bedingungen auf der Website von Dell Technologies erfolgen.

### Angebotsbezogene Pflichten des Kunden

**Pflichten des Kunden:** Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, mit Dell Technologies zu kooperieren. Diese Zusammenarbeit umfasst die Implementierung von Updates und die Gewährung zeitnahen Zugriffs für Dell Technologies auf Systeme, Daten, Informationen und Personal. Der Kunde weiß und stimmt zu, dass die Leistung von Dell Technologies von der rechtzeitigen und effektiven Erfüllung seiner Pflichten sowie von zeitnahen Entscheidungen und Genehmigungen im Zusammenhang mit den Support Services abhängt.

**Benannte Kontaktperson:** Der Kunde muss eine primäre Kontaktperson und für den Fall der Abwesenheit dieser primären Kontaktperson mindestens eine Ersatzperson benennen, die als hauptsächliches Bindeglied zwischen dem Kunden und dem Dell Technologies Supportteam fungiert („benannte Kontaktperson“). Die benannte Kontaktperson muss sich mit dem APEX AIOps Incident Management-Angebot (einschließlich grundlegender Produktschulungen) und der Umgebung des Kunden gut auskennen, um bei Troubleshooting und Problemlösung behilflich zu sein. Außerdem muss sie über ein grundlegendes Verständnis der einzelnen Probleme verfügen, um Dell Technologies bei der Diagnose, Einordnung und Lösung unterstützen zu können. Die Kommunikation zwischen Dell Technologies und dem Kunden kann per E-Mail, über das Supportportal von Dell Technologies, per Telefon, Audio, Video oder Bildschirmaufzeichnungen erfolgen und wird über das Supportticket für das jeweilige Problem erfasst und nachverfolgt.

**Supportanfragen und Problemmeldung:** Der Kunde muss Supportanfragen registrieren und Probleme an Dell Technologies melden.

Beim Melden eines Problems muss der Kunde den Fehler oder Incident beschreiben, den Schweregrad basierend auf einer eigenen Erstbeurteilung ermitteln und Folgendes bereitstellen:

- Beschreibung der Symptome
- Schritte zur Reproduzierung des Problems • Relevante Protokolle oder Diagnosen
- Offenlegung aller kürzlich vorgenommenen Änderungen an den Konfigurationen, der Nutzung, der zugrunde liegenden Betriebsplattform, der Umgebung und/oder den Daten, die für das APEX AIOps Incident Management-Angebot relevant sind und die ggf. das Problem verursacht oder dazu beigetragen haben

Nach der Meldung eines Problems beginnt Dell Technologies mit der Lösung, verfolgt diese gewissenhaft und stellt Folgendes bereit: (i) ein Erstreaktionsticket an den Kunden, in dem der Schweregrad basierend auf der Erstbeurteilung durch Dell Technologies angegeben ist; (ii) geeignete Updates im Hinblick auf den Status und die geschätzte Lösungszeit; und (iii) die endgültige Lösung des Problems innerhalb des Zeitrahmens in der oben dargestellten Tabelle, gemessen ab dem Zeitpunkt, an dem ein Ticket mit dem dokumentierten Problem im Supportportal erstellt wird. Der Schweregrad wird auf der Grundlage des potenziellen Risikos oder der möglichen Auswirkungen eines Problems auf den Geschäftsbetrieb des Kunden bewertet und festgelegt. Alle Benachrichtigungen, Eskalationen und Standards für die Reaktion auf Probleme werden je nach Schweregrad festgelegt. Pro Ticket kann nur ein Problem gemeldet werden. Falls während der Sichtung und Diagnose ein weiteres Problem entdeckt wird, eröffnet der Kunde ein neues Ticket für das zusätzliche Problem.

**Zugriff:** On-Premise: Support Services für am Kundenstandort bereitgestellte APEX AIOps Incident Management-Angebote werden remote für die benannte Kontaktperson erbracht, die für alle Vorgänge auf den Systemen des Kunden verantwortlich ist. Gehostete Services: Dell Technologies greift direkt auf die gehosteten Services und Systeme zu, einschließlich einer Anmeldung über die Benutzeroberfläche.

**Problemdiagnose und Reaktion:** Dell Technologies arbeitet bei der Analyse, Diagnose und Dokumentation eines Problems und ggf. auch bei dessen Reproduzierung mit den benannten Kontaktpersonen zusammen.

Die benannten Kontaktpersonen des Kunden haben die folgenden Aufgaben:

- Bereitstellung aller Protokoll-, Diagnose-, Konfigurations- und zugehörigen Dateien und Einstellungen, die für die Analyse benötigt werden
- Autorisierung von Dell Technologies, den Betrieb des APEX AIOps Incident Management-Angebots anzuzeigen und aufzuzeichnen, falls dies erforderlich ist, um die Art des Problems und die Schritte zu dessen Diagnose und/oder Behebung nachzuvollziehen oder zu kommunizieren
- Durchführung von Tests, die von Dell Technologies angefordert werden
- Fortsetzung der Kommunikation und Zusammenarbeit mit Dell Technologies bei der fortlaufenden Informationserfassung, Untersuchung und Analyse des Problems
- Sollte es notwendig sein, mit aktivierter zusätzlicher Protokollierung zu warten, bis nicht reproduzierbare, sporadische Probleme erneut auftreten: Überwachung des APEX AIOps Incident Management-Angebots und Meldung an Dell Technologies, wenn das Problem erneut aufgetreten ist, einschließlich der Bereitstellung entsprechender Ergebnisse
- Gewährung schnellen Zugriffs auf die Kundenressourcen und -umgebungen, z. B. Datenbank-, Netzwerk-, Sicherheits- und BetriebssystemadministratorInnen, die für die Systeme verantwortlich sind, auf denen ein APEX AIOps Incident Management-Angebot ausgeführt wird
- Bereitstellung oder Benennung von sachkundigen MitarbeiterInnen, die 24x7 verfügbar sind und 24x7 mit dem Dell Technologies Support zusammenarbeiten (bei Problemen des Schweregrads 1)
- Testen und Validieren von Korrekturen in UAT vor der Installation in der Produktionsumgebung des Kunden
- Überprüfung der Korrektur in der Produktionsumgebung so bald wie möglich nach Installation der Korrektur und Benachrichtigung von Dell Technologies

**Lösung und Abschluss des Problems:** Wenn ein Problem als gelöst erachtet wird, kann das Supportteam Tickets auf der Grundlage u. a. der folgenden Punkte schließen:

- Dem Kunden wird eine Korrektur oder ein Workaround zur Verfügung gestellt.
- Eine vereinbarte Korrektur wird in einem künftigen Update zur Verfügung gestellt.
- Die Support Services sind aufgrund fehlender geeigneter Diagnoseinformationen nicht möglich, z. B. wenn das Problem nicht reproduziert werden kann.
- Das Supportteam registriert eine Verbesserungsanfrage beim APEX AIOps Incident Management-Produktmanagement.
- Alle Fragen zu einem Problem wurden beantwortet.
- Antworten des Kunden bleiben aus.
- Falls ein Workaround und/oder eine Korrektur nicht möglich ist und die Ursache nicht ermittelt werden kann, unternimmt Dell Technologies wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um das Problem weiterhin zu überwachen und zu beheben.

## Services – Bedingungen und Bestimmungen

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

Kundenstandort	Für Ihren Kauf der Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Services direkt kaufen	Kunden, die Services über einen autorisierten Reseller kaufen
USA	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Kanada	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Englisch) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Kanadisches Französisch)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Englisch) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Kanadisches Französisch)
Lateinamerika und Karibik	Lokale länderspezifische <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> -Website oder <a href="https://www.dell.com/service-descriptions">Dell.com/service-descriptions</a> *	Die Servicebeschreibungen und andere Servicedokumente zu Dell als juristischer Person, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem 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 Servicedokumenten zu Dell als juristischer Person in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell als juristische Person“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres Verkäufers erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristischer Person. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.

<p>Asien/Pazifik/Japan</p>	<p>Lokale länderspezifische <a href="#">Dell.com</a>-Website oder <a href="#">Dell.com/servicedescriptions</a>*</p>	<p>Die Servicebeschreibung und andere Servicedokumente zu Dell als juristische Person, die Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer Verkäuferin erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer Verkäuferin 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 Servicedokumenten zu Dell als juristischer Person in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell als juristische Person“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres Verkäufers erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristischer Person. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.</p>
<p>Europa, Naher Osten und Afrika</p>	<p>Lokale länderspezifische <a href="#">Dell.com</a>-Website oder <a href="#">Dell.com/servicedescriptions</a>*</p> <p>Kunden in Frankreich, Deutschland und dem Vereinigten Königreich erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs:</p> <p>Frankreich: <a href="#">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Deutschland: <a href="#">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Vereinigtes Königreich: <a href="#">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>Die Servicebeschreibung und andere Servicedokumente zu Dell als juristische Person, die Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer Verkäuferin erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer Verkäuferin 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 Servicedokumenten zu Dell als juristischer Person in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell als juristische Person“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres Verkäufers erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristischer Person. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.</p>

\* Kunden können einfach über [Dell.com](#) auf ihre lokale [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“ unter [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, die unter [Dell.com/servicedescriptions](#) einsehbar ist.

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

Im Fall eines Widerspruchs zwischen den Bedingungen in einem der Dokumente, die diese Vereinbarung umfassen, haben die Dokumente in der folgenden Reihenfolge Vorrang: (i) diese Servicebeschreibung, (ii) die Vereinbarung, (iii) das Bestellformular. 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 Kontrollkästchens „Ich stimme zu“ oder Ähnliches auf der Website von Dell.com oder DellEMC.com im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell Technologies Software oder Internetoberfläche verpflichten Sie sich zur Einhaltung dieser Servicebeschreibung und der durch Verweis darin enthaltenen Vereinbarungen. Wenn Sie diese Servicebeschreibung im Namen eines Unternehmens oder einer anderen juristischen Person anerkennen, bestätigen Sie, dass Sie über die entsprechende Befugnis zur Unterzeichnung dieser Servicebeschreibung verfügen; in diesem Fall bezieht sich „Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“ auf jene juristische Person. In einigen Ländern müssen Kunden neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. ein Bestellformular unterzeichnen.



## Ergänzende Bedingungen und Bestimmungen

**1. 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 EndnutzerInnen, für die der Kunde einen oder mehrere Services erwirbt, der Tarif oder Preis sowie die jeweilige Laufzeit der einzelnen Services sind im jeweiligen Bestellformular angegeben. Sofern nicht anderweitig mit Dell Technologies Services 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. Bezahlung der mit den Services gekauften Hardware:** Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, ist die Bezahlung von Hardware in keinem Fall an die Ausführung oder Erbringung von Services gebunden, die zusammen mit der Hardware erworben wurden.

**B. Wirtschaftlich angemessene Begrenzung des Serviceumfangs:** Dell Technologies Services behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell Technologies Services der begründeten Meinung ist, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell Technologies Services oder den von Dell Technologies Services beauftragten Serviceanbieter entsteht oder dass die Erbringung einer verlangten Leistung über den Serviceumfang hinausgeht. Dell Technologies Services 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.

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

**D. Abtretung und Unterverträge:** Dell Technologies Services kann diesen Service im Rahmen eines Untervertrags und/oder diese Servicebeschreibung auf qualifizierte ServiceanbieterInnen von Drittunternehmen übertragen, die den Service im Auftrag von Dell Technologies Services ausführen.

**E. Kündigung:** Dell Technologies Services ist berechtigt, diesen Service jederzeit während der Servicelaufzeit aus folgenden Gründen zu kündigen:

- Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung für diesen Service gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
- Der Kunde macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit dem/der SupportmitarbeiterIn oder dem/der Vor-Ort-TechnikerIn.
- Der Kunde hält die Bedingungen und Bestimmungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

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



**F. Geografische Einschränkungen und Standortänderung:** Dieser Service ist nicht an allen Standorten verfügbar. Serviceoptionen, inklusive Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-Antwortzeiten, hängen von der jeweiligen Region ab und manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar; die entsprechenden Details erfahren Sie von Ihrer Vertriebsmitarbeiterin oder Ihrem Vertriebsmitarbeiter.

Copyright © 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. Veröffentlicht in den USA.

Dell Technologies erachtet die Informationen in diesem Dokument zum Zeitpunkt der Veröffentlichung als korrekt. Die Informationen können ohne Vorankündigung geändert werden.