

Dell EMC Servicebeschreibung

Softwareintegrationsservice für die SAP HANA Scale-up-Datenbank

Einleitung

Dell EMC Services und SAP™ haben eng zusammengearbeitet und Dell EMC freut sich, den Softwareintegrationsservice für die SAP HANA Scale-up-Datenbank in einer einzigen Systemkonfiguration (den/die „Service(s)“) gemäß dieser Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“) anbieten zu können. Dieser Service umfasst die Installation der HANA (High Performance Analytic Appliance, Hochleistungsanalyseanwendung) In-Memory-Datenbank (Nicht-HA/DR-Konfiguration) von SAP, einer datenquellenunabhängigen Mehrzweck-In-Memory-Appliance-Software, auf einem HANA Dell EMC Ready Node oder anderer von Dell EMC empfohlener Hardware. Die Bereitstellung erfolgt durch Dell Global Services. Dieser Service umfasst die Implementierung einer einzelnen SAP HANA-Datenbank auf einem einzelnen physischen System oder von bis zu drei Instanzen in einer virtuellen Lösung.

Der Kostenvoranschlag, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung („Bestellformular“) des Kunden („Sie“, „Ihr“ oder der „Kunde“) enthält den Namen des oder der Service(s) und die verfügbaren Serviceoptionen, die Sie erworben haben. Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihrer Servicevereinbarung erhalten Sie von Ihrem Dell Vertriebsmitarbeiter.

Umfang des Service

Der Service ist darauf ausgelegt, den Dell EMC Ready Node für SAP HANA Scale-up (die „Plattform“) schnell in Ihre Umgebung zu integrieren, damit Ihre Lösung und Ihre Mitarbeiter schnell in den vollständigen Produktionsbetrieb übergehen können.

Dieser Service umfasst Folgendes, je nach der speziellen (**physischen oder virtuellen**) Lösung:

- **Projektmanagement:** Ansatz mit integriertem Projektmanagement, der alle Punkte des Programms abdeckt.
- **Planung der Softwareintegration:** Besprechung der Planung mit Technologieexperten zur Erarbeitung eines Bereitstellungsplans
- **Integration:** Implementierung, Konfiguration und Integration des Bereitstellungsplans und operationelle Validierung des SAP HANA Scale-up Ready Node
 - Für die physische Lösung auf eine (1) SAP HANA-In-Memory-Datenbank begrenzt und bis zu drei (3) SAP HANA-In-Memory-Datenbankinstanzen für die virtuelle Lösung
- **Wissenstransfer:** Wissenstransfer zur neuen Lösung während der Arbeiten sowie Durchführen einer Sitzung zur Produktorientierung
- **Abschluss und Dokumentation:** Beim Abschluss dieses Services wird Dell eine Überprüfung der Projektdokumentation vornehmen.

Ziele

Das Ziel dieses Service ist die Bereitstellung einer funktionierenden Plattform mit Integrations- und Konfigurationsaktivitäten, die zu einem System führt, das produktionsfertig ist, sowie der Wissenstransfer für Management und Monitoring der Plattform.

Dieser Service hängt vom Abschluss der Werksintegrationsservices ab, die in unserem Merge Center (oder Softwareverteilungsservices, wenn die Werkintegrationsservices nicht verfügbar sind) durchgeführt werden, das separat erworben werden muss.

Dieser Service hängt auch vom Abschluss der Hardwarebereitstellung mithilfe von Dell EMC Basic oder der ProDeploy-Suite von Services ab, die separat erworben werden müssen. Der Abschluss der unten erläuterten Aktivitäten ist mit einem Serviceabschluss gleichzusetzen.

Wichtige Servicemaßnahmen

Projekteinleitung

Ein Dell EMC Services Projektmanager wird vor der Bereitstellung der Services aus folgenden Gründen mit dem Kunden in Kontakt treten:

- Überprüfen der Umgebungs- und technischen Voraussetzungen am Standort
- Überprüfen und Bestätigen der Bereitschaft der Plattform und der Installationsdaten und Hervorheben von Abhängigkeiten der Versanddaten des Produkts, um den festgelegten Installationsplan einzuhalten
- Bereitstellen des Erhebungsfragebogens zu SAP HANA Scale-up an den Kunden, vor einer Planungsbesprechung
- Bestätigen der Zeit und des Datums der Planungsbesprechung
- Nach Erhalt des ausgefüllten Fragebogens legt Dell EMC Services einen Termin für die Planungsbesprechung fest

Planungsbesprechung zur Softwareintegration

Dell EMC Services wird mit den wichtigsten Stakeholdern des Kunden, den technischen Kernteams und Fachexperten eine Remote-Planungsbesprechung durchführen. In dieser Besprechung soll ermittelt werden, wie die Plattform in die aktuelle Umgebung integriert werden kann. Das Ergebnis der Besprechung ist ein allgemeiner Design- und Projektplan in elektronischem Format.

Während der Besprechung behandelt Dell EMC Services die folgenden Integrationsparameter und Aspekte:

- Sicherstellen, dass beim ausgefüllten Fragebogen alle Felder dokumentiert und korrekt sind
- Überprüfen, ob die vorhandene und neue Ausrüstung den Mindestanforderungen an Hardware und Software entsprechen, sofern zutreffend
- Ermitteln/Bestätigen, dass die Konfiguration den Mindestanforderungen an Hardware und Software für die Umgebung entspricht
- Überprüfen der physischen Infrastruktur des Kunden und des Layouts des logischen Netzwerks
- Erstellen eines geeigneten Plans auf Basis der Hardware- und Softwarekonfiguration des Kunden:
 - Festlegen/Bestätigen der Anforderungen des Kundennetzwerks:
 - IP-Adresse verfügbar für das Netzwerk zum Servermanagement
 - IP-Adresse für die virtuellen Rechner mit HANA, falls zutreffend
 - Netzwerk-Switch-Ports
 - Ermitteln der aktuellen vCenter Server-Version, soweit zutreffend
 - Ermitteln/Bestätigen, dass die Konfiguration den Mindestanforderungen an Hardware und Software für die Umgebung entspricht
 - SAP-Servernamen, SAP SID und Instanznummern sowie Kennwörter für Konten
 - Sicherstellen, dass alle Felder im Umfragebogen dokumentiert sind

- Zuweisung des virtuellen Rechners mit HANA:
 - Angeben detaillierter Informationen zu bereitgestellten virtuellen Rechnern mit HANA, um die Dimensionierung des virtuellen Rechners miteinzubeziehen
- Bestätigen, dass der Kunde über die erforderlichen Softwarelizenzen verfügt
- Nach Abschluss der Planungsbesprechung können Integrationsaktivitäten geplant werden

Integration

In dieser Phase wird Dell EMC Services folgende Arbeiten durchführen:

Arbeiten für physische Implementierungen (reine SUSE oder Red Hat Linux-Plattformen):

- Konfigurieren der IP-Adressen auf der HANA-Appliance und Verbinden mit Kundennetzwerk
- Konfigurieren der HANA-Datenbank:
 - Konfigurieren des Linux-Betriebssystems
 - Konfigurieren der SAP HANA-In-Memory-Datenbank
 - Konfigurieren des SAP HANA-Sicherheitszugriffs für drei Administratoren, einschließlich Root-Nutzer, Nutzer auf Betriebssystemebene und Datenbanknutzer

Arbeiten für Implementierungen in der virtualisierten Umgebung

- Konfigurieren der IP-Adressen auf der HANA-Appliance und Verbinden mit Kundennetzwerk
- Verbinden des ESXi-Host zum vorhandenen vCenter Server des Kunden, falls zutreffend
- Konfigurieren des virtuellen Rechners mit HANA
- Konfigurieren des virtuellen Netzwerkbetriebs für den ESXi-Host und den virtuellen Rechner mit HANA
- Ändern der Größe und Konfiguration des virtuellen Rechners mit HANA gemäß Kundenanforderungen, wie im Planungsdokument angegeben
- Konfigurieren der HANA-Datenbank:
 - Konfigurieren des Linux-Betriebssystems
 - Konfigurieren der SAP HANA-In-Memory-Datenbank
 - Konfigurieren des SAP HANA-Sicherheitszugriffs für drei Administratoren, einschließlich Root-Nutzer, Nutzer auf Betriebssystemebene und Datenbanknutzer
- Zusammenarbeit mit dem Kunden bei Bedarf, um die neuen Systeme gegebenenfalls mit einer bereits vorhandenen Version von HANA Studio zu verbinden
- Anwenden der vom Kunden bereitgestellten Lizenzen über HANA Studio, sofern verfügbar

Wissenstransfer

Über die gesamte Zusammenarbeit hinweg führt Dell EMC Services einen Wissenstransfer durch, während der Durchführung der Arbeiten sowie während der Abschlussbesprechung. In dieser Phase geschieht Folgendes:

- Durchführen einer kurzen Sitzung zur Produktorientierung
- Durchsicht der Dokumentation

Projektabschluss

In dieser abschließenden Phase erläutert Dell EMC Services die Ergebnisse und die durchgeführten Arbeiten für den Kunden im Rahmen dieser Servicebeschreibung.

- Bereitstellung der Dokumentation zu den erbrachten Services
 - Die Skripts und Materialien zu den Serviceergebnissen sind in Englisch, wenn nicht anders angegeben
- Bereitstellung einer URL oder elektronischer Kopien der Produktdokumentation für den Kunden, sofern zutreffend
- Bereitstellen von Details zur Kontaktaufnahme mit dem technischen Support von Dell
- Entgegennahme der Kundenbestätigung zu den geleisteten Services

Ausschlüsse

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

- Alle Services, Arbeitsschritte oder Aktivitäten, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind.
- Bereitstellung der Hardwarekomponenten des SAP HANA Ready Node, einschließlich der Montage eines Racks, des Stapelns und der Verkabelung der Server
- Upgrade einer vorhandenen Umgebung zur Unterstützung der neuen Lösung
- Installation von Betriebssystem-Patches oder Updates auf neuere Hauptversionen; Dell EMC installiert nur neuere Hauptversionen des Betriebssystems
- Konfiguration oder Troubleshooting von Netzwerk- bzw. VLAN-Problemen im Kundennetzwerk
- Ethernet-Aktivitäten, die nicht in der vorliegenden Servicebeschreibung aufgeführt sind
- Routing externer Kabel zum Rack
- Leistungsoptimierung oder Benchmarking im Hinblick auf das Netzwerk
- Deinstallation oder erneute Installation von Produkten oder Anwendungen
- Konfiguration von bestehender Ethernet-Infrastruktur
- Konfiguration beliebiger Ethernet-Sicherheitslösungen
- Konfiguration von SAP Hana High Availability (HA) oder Disaster Recovery (DR) Implementierungen
- Softwareintegration des SAP HANA Scale-Out Ready Bundle
- Softwareintegration des SAP HANA Edge Ready Node, Bundle oder System
- Softwareintegration des SAP HANA TDI Ready Bundle oder Ready System
- Konfiguration von Betriebssystemen, die nicht explizit in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind
- Produktschulung – separater Erwerb erforderlich
- Die Sitzung zur Produktorientierung ersetzt nicht die Schulungskurse von Dell EMC. Weitere Informationen zu spezifischeren Produktschulungen sowie auf die jeweiligen Bedürfnisse und Anforderungen angepasste Schulungen erhalten Sie von Dell EMC Educational und Consulting Services.
- Der Service umfasst nicht die Entwicklung geistigen Eigentums, das exklusiv und speziell für den Kunden erstellt wird.
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind

Diese Servicebeschreibung berechtigt den Kunden zu keinerlei Gewährleistungen, die nicht explizit durch die Bedingungen der Rahmenvereinbarung oder, falls zutreffend, der unten definierten Vereinbarung geregelt sind.

Angebotsbezogene Pflichten des Kunden

- Die Kundenumgebung muss vor Ankunft von Dell EMC vor Ort betriebsfähig sein, damit die erste Projektphase durchgeführt werden kann. Zusätzliche Services können hinzugefügt werden, um diese Anforderungen zu erfüllen. Als Teil dieser Anforderung muss sich der Kunde um Folgendes kümmern:
 - a. Ausfüllen und Abgeben der abgeschlossenen Umfrage von Dell EMC zu SAP HANA während der Planungsphase
 - b. Bereitstellen von Netzwerkzugriff und der erforderlichen Zugangsdaten für vorhandene AD DS- (Active Directory Domain Services), DNS- (Domain Name System) und NTP- Services (Network Time Protocol), wenn während der Bereitstellung benötigt
 - c. Bereitstellen aller betreffenden Lizenzen für Betriebssysteme und Anwendungen, soweit zutreffend
 - d. Laden von Patches oder Updates, die nach Abschluss dieses Service veröffentlicht wurden

- Der Kunde muss über eine aktuelle SAP HANA Support-Vereinbarung für die SAP HANA-Software und eine aktuelle Dell EMC Support-Vereinbarung für die Hardwarekomponenten der Lösung verfügen.
- Der Kunde benennt gemäß Bereitstellungsplan für Dell EMC Services schriftlich einen zentralen Ansprechpartner für sämtliche Fragen, um sicherzustellen, dass alle Aufgaben innerhalb des vorgegebenen Zeitrahmens ausgeführt werden können. Die gesamte Kommunikation zu den Services erfolgt über diesen Ansprechpartner („Ansprechpartner beim Kunden“). Andernfalls kann dies zu einem Anstieg der Projektstunden und/oder einer Verzögerung des Zeitplans führen.
- Der Ansprechpartner beim Kunden ist autorisiert, in allen den Service betreffenden Fragen im Namen des Kunden zu handeln. Dazu zählen auch das Ansprechen von Problemen gegenüber dem Verantwortlichen im Unternehmen des Kunden und das Lösen widersprüchlicher Anforderungen.
- Der Kunde stellt technische Ansprechpartner bereit, die über praktische Erfahrungen mit den Unternehmenskomponenten verfügen, die im Rahmen des Projekts behandelt werden („Technische Ansprechpartner“). Dell kann bei Bedarf Besprechungen mit den technischen Ansprechpartnern anberaumen.
- Der Ansprechpartner beim Kunden sorgt dafür, dass Anforderungen, Informationen, Daten, Entscheidungen und Genehmigungen im Zusammenhang mit dem Projekt auf Anfrage innerhalb von einem Werktag vorliegen, sofern die Parteien nicht eine andere Antwortzeit vereinbart haben.
- Der Ansprechpartner beim Kunden sorgt dafür, dass dem Servicepersonal angemessener und sicherer Zugang zum Projektstandort, ein sicheres Arbeitsumfeld, angemessene Büroräume sowie Parkplätze zur Verfügung gestellt werden.
- Der Kunde ist für die Bereitstellung von Hardware, Software, Internetzugang und Einrichtungen für die erfolgreiche Durchführung der Services verantwortlich. Die Einrichtungen und die Stromversorgung müssen den Anforderungen von Dell EMC für die erworbenen Produkte und Services entsprechen.
- Der Kunde ist für jedwede Softwarelizenzanforderungen verantwortlich. Wenn vom Kunden nichts Anderweitiges schriftlich festgelegt wurde, „akzeptiert“ Dell EMC Services während des Installationsvorgangs im Namen des Kunden jedwede elektronischen Vereinbarungen, die mit der installierten Hardware und/oder Software einhergehen, einschließlich Lizenzen ohne Beschränkung, Verkaufsbedingungen und andere Bedingungen und Bestimmungen. Der Kunde stimmt zu, dass der Kauf, die Lizenz und/oder die Verwendung jeder von Dell EMC Services installierten Hard- oder Software in demselben Grad solchen elektronischen Vereinbarungen unterliegt, als hätte sie der Kunde selbst akzeptiert.

Allgemeine Pflichten des Kunden

Befugnis zum Gewähren von Zugang Der Kunde garantiert, dass er sowohl für sich als auch für Dell EMC Services 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 Genehmigung verfügt, ist er dafür verantwortlich, diese Genehmigung auf eigene Kosten einzuholen, bevor er Dell EMC Services mit der Ausführung dieser Services beauftragt.

Abwerbeverbot Der Kunde garantiert, falls gesetzlich erlaubt, während eines Zeitraums von zwei Jahren ab dem auf seinem Service-Bestellformular vermerkten Datum weder direkt noch indirekt ohne vorherige schriftliche Genehmigung seitens Dell EMC Services 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 EMC Services Mitarbeiter, die noch vor der Aufnahme betreffender Gespräche mit dem Kunden von Dell EMC Services entlassen wurden oder selbst gekündigt haben, als potenzielle Mitarbeiter zu werben.

Zusammenarbeit mit dem Kunden Dem Kunden ist bewusst, dass Dell EMC Services 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 EMC Services den Service ordnungsgemäß ausführen kann. Wenn der Kunde nicht auf angemessene Art und Weise im Sinne des zuvor Gesagten kooperiert, lehnt Dell EMC Services jedwede Verantwortung für Versäumnisse bei der Durchführung des Service ab und der Kunde verliert jedweden Erstattungsanspruch.

Pflichten vor Ort Wenn Services vor Ort ausgeführt werden müssen, ermöglicht der Kunde (ohne Kosten für Dell EMC Services) einen kostenlosen, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen und der Umgebung des Kunden, einschließlich eines ausreichend großen Arbeitsbereichs, einer sicheren Stromversorgung, Sicherheitsausrüstung (falls zutreffend) und eines Telefonanschlusses. Darüber hinaus müssen ein Monitor oder Display, eine Maus (oder ein anderes Zeigegerät) und eine Tastatur zur Verfügung gestellt werden (ohne Kosten für Dell EMC Services), wenn das System nicht bereits über diese Komponenten verfügt.

Datenbackup 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 EMC Services ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich.

Die folgenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Deutschland, Österreich, Frankreich und die Schweiz. Die entsprechenden geltenden Haftungsbeschränkungen sind in der Vereinbarung dargelegt. Zusätzlich zu den in der Vereinbarung dargelegten Haftungsbeschränkungen beschränkt sich die Haftung bei Datenverlust auf die Kosten für die Neuinstallation des Backups in diesen Ländern.

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

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

Gewährleistung von Drittanbietern Bei der Ausführung dieser Services muss Dell EMC Services unter Umständen auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell EMC Services hergestellt wurde. Die Gültigkeit der Gewährleistung einiger Hersteller erlischt möglicherweise, wenn Dell EMC Services oder eine andere Partei außer dem Hersteller an der Hardware oder Software arbeitet. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Ausführung von Services durch Dell EMC Services keine Auswirkungen auf die Gültigkeit solcher Gewährleistungen hat bzw. dass, sollten Auswirkungen doch entstehen, diese vom Kunden akzeptiert werden. Dell EMC Services übernimmt keine Verantwortung für Gewährleistungen von Drittanbietern oder für die Auswirkungen, die 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 EMC Services 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, Hongkong, Japan, Korea, Malaysia, Niederländische Antillen, Neuseeland, Singapur, Taiwan, Thailand	Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr
Argentinien, Frankreich, Indien, Paraguay, 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

Wenn nicht anders im Voraus schriftlich vereinbart, werden außerhalb der normalen Geschäftszeiten und an lokalen Feiertagen keine Serviceleistungen erbracht.

Services von Dell EMC 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 EMC Services Niederlassung dar. Dieser Service unterliegt der separat unterzeichneten Rahmenvereinbarung des Kunden mit Dell EMC Services, der den Verkauf des Service ausdrücklich gestattet. Gibt es keine entsprechende Vereinbarung, unterliegt dieser Service je nach Standort des Kunden den Verkaufsbedingungen von Dell EMC Services oder einer separat ausgehandelten Vereinbarung, in der diese Services speziell referenziert werden (die „Vereinbarung“). In nachstehender Tabelle ist die für Ihren Kundenstandort gültige URL aufgeführt, unter der Sie die entsprechende Vereinbarung finden können. Die Vereinbarungspartner bestätigen, diese Onlinebedingungen gelesen zu haben und sie anzuerkennen.

Kundenstandort	Für Ihren Kauf von Services von Dell EMC Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Dell EMC Services direkt von Dell EMC Services kaufen	Kunden, die Dell EMC Services über einen autorisierten Dell EMC Services Reseller kaufen
USA	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (Englisch) Dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)	Dell.ca/terms (Englisch) Dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)
Lateinamerika und Karibik	Lokale länderspezifische Website Dell.com oder Dell.com/servicesdescriptions/global .*	Die Servicebeschreibung und andere Servicedokumente von Dell EMC Services, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell EMC Services 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 allen anderen Dokumenten von Dell EMC Services in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell EMC Services“ als Verweis auf Dell EMC Services 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 EMC Services. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vereinbarungsbedingungen, 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 Dell.com oder Dell.com/servicesdescriptions/global .*	Die Servicebeschreibung und andere Servicedokumente von Dell EMC Services, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell EMC Services 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 allen anderen Dokumenten von Dell EMC Services in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell EMC Services“ als Verweis auf Dell EMC Services 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 EMC Services. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vereinbarungsbedingungen, 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, Naher Osten und Afrika</p>	<p>Lokale länderspezifische Website Dell.com oder Dell.com/service-descriptions/global.*</p> <p>Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs:</p> <p>Frankreich: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Deutschland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Großbritannien: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Die Servicebeschreibung und andere Servicedokumente von Dell EMC Services, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell EMC Services 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 allen anderen Dokumenten von Dell EMC Services in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell EMC Services“ als Verweis auf Dell EMC Services 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 EMC Services. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vereinbarungsbedingungen, 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 Website von Dell.com zugreifen, indem sie einen Computer nutzen, der an ihrem Standort mit dem Internet verbunden ist, oder indem sie auf der Dell EMC Services Website „Choose a Region/Country“ (Land/Region auswählen) 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; diese ist einsehbar unter Dell.com/service-descriptions/global.

Wenn es einen Widerspruch bei den Bedingungen der Dokumente gibt, die diese Vereinbarung umfasst, besitzen 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 Felds „I agree“ (Ich stimme zu) oder Ähnliches auf der Dell.com-Website im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell EMC Services 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 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 ist neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. das Unterzeichnen eines Bestellformulars erforderlich.

Zusätzliche Bestimmungen für Beratungs- und verwaltete Services

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 Endnutzern, für die der Kunde einen oder mehrere Services erwirbt, der Tarif oder Preis sowie die jeweilige Laufzeit des Service sind im jeweiligen Bestellformular angegeben. Sofern nicht anderweitig mit Dell EMC 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. Terminänderung.** Wurde für den Service ein Termin vereinbart, sind Terminänderungen mindestens acht (8) Kalendertage vor dem ursprünglich vereinbarten Termin anzukündigen. Wenn der Kunde den Servicetermin innerhalb von 7 Tagen oder weniger vor dem ursprünglich vereinbarten Termin ändert, fällt eine Änderungsgebühr an, die jedoch höchstens 25 % des Preises für den Service beträgt. Der Kunde stimmt zu, dass jegliche Terminänderungen mindestens acht (8) Tage vor dem Beginn des Service bestätigt werden.
- 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 Beratungs- und verwalteten Services gebunden.
- C. Wirtschaftlich angemessene Einschränkungen der Serviceerbringung.** Dell EMC Services behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell EMC Services der begründeten Meinung ist, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell EMC Services oder den von Dell EMC Services beauftragten Serviceanbieter entsteht oder dass die Erbringung einer verlangten Leistung über den Serviceumfang hinausgeht. Dell EMC 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.
- D. Optionale Services.** Unter Umständen sind optionale Services (einschließlich Support vor Ort, Installation, Beratung, verwaltete und professionelle Support- oder Schulungsservices) von Dell EMC Services erhältlich, die je nach Kundenstandort variieren. Für optionale Services ist unter Umständen eine separate Vereinbarung mit Dell EMC Services erforderlich. Ist eine solche Vereinbarung nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit der hier vorliegenden Servicebeschreibung geleistet.
- E. Abtretung und Unterverträge.** Dell EMC Services kann diesen Service im Rahmen einer Untervereinbarung von Drittanbietern ausführen lassen und/oder diese Servicebeschreibung auf externe Serviceanbieter übertragen, die den Service im Auftrag von Dell EMC Services ausführen.
- F. Kündigung.** Dell EMC Services 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.

Im Falle einer Kündigung durch Dell EMC Services schickt Dell EMC Services 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 des Versendens der Kündigung durch Dell EMC Services an den Kunden und dem Ende der Vereinbarung müssen mindestens zehn (10) Tage liegen, sofern nicht vom Gesetzgeber zwingend ein anderer Zeitraum vorgeschrieben ist. Beendet Dell EMC Services diesen Service auf Grundlage dieses Absatzes, hat der Kunde keinen Anspruch auf Erstattung von an Dell EMC Services geleisteten Zahlungen.

G. Regionale Einschränkungen und Standortänderung. Dieser Service ist nicht überall 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 Ihrem Vertriebsmitarbeiter.

© 2017 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 EMC Services ist auf Anfrage erhältlich.