ProSupport One for Data Center

Einführung

Dell [1] stellt ProSupport One for Data Center („**Service(s)" oder „Support Services**") gemäß dieser Servicebeschreibung („**Servicebeschreibung**") zur Verfügung. Ihr Angebot, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Form der Rechnung oder Auftragsbestätigung von Dell („**Bestellformular**") enthält den Namen der Produkte[2], die zutreffenden Services und ggf. die zugehörigen Optionen. Wenden Sie sich an die für Sie zuständigen Dell VertriebsmitarbeiterInnen, wenn Sie weitere Hilfe benötigen oder eine Kopie Ihres Rahmenvertrags zu den Services („**Vereinbarung**") erhalten möchten. Eine Kopie Ihrer Vereinbarung mit Ihrem Dell Reseller erhalten Sie von Ihrem Reseller.

Umfang des Service

Diese Service umfasst Folgendes:

- Telefonischer Zugang rund um die Uhr an allen sieben (7) Tagen der Woche (auch an Feiertagen)[3] zum globalen Expert Center von Dell, in dem erfahrene ProSupport-TechnikerInnen[4] Unterstützung beim Troubleshooting von Hardware- und Softwareproblemen[4] bieten.
- Vor-Ort-Einsatz von spezialisierten Dell AußendiensttechnikerInnen und/oder Lieferung von Ersatzteilen an den Installationsstandort oder an einen anderen, von Dell genehmigten Geschäftsstandort des Kunden gemäß der Vereinbarung, um Produktprobleme zu beheben.
- Zugriff auf eine(n) Remote Technical Customer Success Manager (Technical CSM).
- Ersatzteile, wenn dies als notwendig erachtet wird, um ein Problem zu beheben oder zu verhindern.
- Zu den ProSupport AIOps-Plattformen zählen Dell AIOps, TechDirect und MyService 360, die jeweils über Konnektivitätssoftware wie Secure Connect Gateway (SCG) aktiviert werden und unter anderem folgende Vorteile bieten:
    - Proaktive Problemerkennung und automatisierte Fallerstellung
    - Vorausschauende Erkennung von Hardwareausfällen
    - Selfservice-Fallerstellung
    - Selfservice-Teileversand
    - Dell Sicherheitsratgeber
    - Dell AIOps Cybersecurity Assessment

Weitere Informationen finden Sie in der Funktionstabelle in diesem Dokument.

Kontakt zu Dell zum Vereinbaren eines Servicetermins

Online-, Chat- und E-Mail-Support: Dell Website-, Chat- und E-Mail-Support für ausgewählte Produkte finden Sie unter 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 finden Sie eine Liste mit Telefonnummern für Ihren Standort.

In der folgenden Tabelle sind die Servicemerkmale von ProSupport One for Data Center aufgeführt, die laut den standardmäßigen Service- und/oder Wartungsbedingungen von Dell bereitgestellt werden. ProSupport One for Data Center umfasst Support und Wartung für Folgendes:

1. Dell Geräte, für die in der Dell Produktservice- und -wartungstabelle und/oder auf Ihrem Bestellformular Folgendes angegeben ist:

---

[1] „Dell" bezieht sich in diesem Dokument auf die in Ihrem Dell Bestellformular genannte zuständige Dell Vertriebsgesellschaft („Dell") bzw. auf die in Ihrem EMC Bestellformular angegebene EMC Vertriebsgesellschaft („EMC"). Die Verwendung der Bezeichnung „Dell" in diesem Dokument stellt keine Änderung des rechtlichen Namens der Dell oder EMC Gesellschaft dar, mit der Sie Geschäfte getätigt haben.

[2] Die Begriffe „Dell Produkte", „Produkte", „Ausrüstung" und „Software" in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte und Software von Dell, die in der Dell Produktservice- und -wartungstabelle oder auf Ihrem Bestellformular aufgeführt sind. „Produkte von Drittanbietern" sind in Ihrer Vereinbarung definiert bzw. in Ermangelung einer solchen Definition in Ihrer Vereinbarung in den kaufmännischen Verkaufsbedingungen von Dell oder ggf. Ihren lokalen allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell festgelegt. „Sie" und „Kunde" beziehen sich auf die juristische Person, die in dieser Vereinbarung als KäuferIn der Services genannt ist. Server-, Storage- und Netzwerksoftware gilt nicht als Gerät.

[3] Die Verfügbarkeit variiert je nach Land. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Vertriebskontakt. ProSupport One for Data Center bietet verschiedene Optionen für Support Services, die auf einer Reihe unterschiedlicher Faktoren basieren (z. B. Kundentyp, Kaufhistorie und angeforderte Ressourcen). Nicht alle Optionen sind für alle Produkte und für alle zugelassenen KundInnen verfügbar. Die Verfügbarkeit von Optionen kann auch je nach geografischer Region oder Land variieren. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrer Kontaktperson bei Dell Services.

[4] Die Verwendung des Begriffs „TechnikerIn und IngenieurIn" in diesem Dokument soll nicht als Vorliegen einer professionellen Ingenieurslizenz gemäß den geltenden Gesetzen oder Vorschriften ausgelegt werden.

- ProSupport One for Data Center ist während des gültigen Servicezeitraums inbegriffen; oder
- es besteht Anspruch auf ein Upgrade auf ProSupport One for Data Center während des zutreffenden Servicezeitraums; oder
- es besteht Anspruch auf ProSupport One for Data Center während eines nachfolgenden Wartungszeitraums.

2. Dell Software, die laut der Dell Produktservice- und -wartungstabelle und/oder Ihrem Bestellformular während eines Wartungszeitraums für ProSupport One for Data Center berechtigt ist.

Serviceberechtigungsanforderungen

Als Voraussetzung für diesen Service kann es erforderlich sein, dass die KundInnen bestimmte Anforderungen für die Berechtigung erfüllen und diese aufrechterhalten müssen. Weitere Informationen zu den für Sie gültigen Berechtigungsanforderungen erhalten Sie bei Ihrem Dell Vertriebskontakt und/oder Technical CSM. Dell behält sich das Recht vor, die Einhaltung der Berechtigungsanforderungen von ProSupport One regelmäßig zu überprüfen. Wenn Dell feststellt, dass KundInnen die Berechtigungsanforderungen von ProSupport One nicht erreicht oder nicht erfüllt haben, behält sich Dell das Recht vor, die Service- und Supportoption für das Dell Produkt nach schriftlicher Mitteilung an die KundInnen zu ändern. Wenden Sie sich bei Fragen zu diesen potenziellen Änderungen, einschließlich der zugehörigen Preisänderungen, an Ihren Dell Vertriebskontakt.

SERVICEMERKMAL	BESCHREIBUNG	PROSUPPORT ONE FOR DATA CENTER – DETAILS ZUR ABDECKUNG
WELTWEITER TECHNISCHER SUPPORT	Der Kunde kann Dell rund um die Uhr (24 x 7) telefonisch oder über die Weboberfläche kontaktieren, um ein Geräte- oder Softwareproblem zu melden. Anrufende werden an einen technischen Remotesupportkontakt weitergeleitet, der sie bei ihrem Problem unterstützt. Die automatisierte Fallerstellung ist verfügbar, wenn die AIOps-Plattform über ein sicheres Verbindungsgateway eingerichtet wurde.	Inbegriffen. Bei Problemen mit Schweregrad 1 erhalten KundInnen eine Incident Manager-Abdeckung.
VOR-ORT-SERVICE	Wenn Dell das Problem eingegrenzt hat und einen Vor-Ort-Service für erforderlich hält, sendet Dell autorisierte MitarbeiterInnen an den Installationsstandort, um das Problem zu behandeln.	Nur bei Geräten inbegriffen. Das anfängliche Ziel des Vor-Ort-Service basiert auf der vom Kunden erworbenen Option. Dem Kunden stehen folgende Optionen zur Verfügung: entweder 1) eine Serviceantwort innerhalb von vier Stunden oder 2) eine Serviceantwort am nächsten lokalen Werktag während der normalen Geschäftszeiten, nachdem Dell den Support vor Ort für erforderlich hält. <u>Vor-Ort-Service innerhalb von vier Stunden</u> Die jeweiligen TechnikerInnen erreichen den Standort in der Regel innerhalb von vier Stunden nach Abschluss der Problembehebung und Eingrenzung des Problems. • Verfügbar rund um die Uhr an allen sieben Wochentagen – auch an Feiertagen. • Verfügbar an Standorten, für die eine Reaktionszeit von vier Stunden vereinbart wurde. • In den Ersatzteillagern für die vierstündige Reaktionszeit werden von Dell als geschäftskritisch eingestufte Ersatzteile für unterstützte Produkte gelagert. Nicht zwingend erforderliche Ersatzteile können per Übernachtversand geliefert werden. • Verfahren für kritische Situationen – Probleme mit Schweregrad 1 kommen für eine schnelle Eskalations-/Resolutionsmanager- und „CritSit“-Vorfallabdeckung in Betracht. • Schnelle Entsendung von IngenieurInnen und TechnikerInnen im Außendienst mit parallelem Troubleshooting per Telefon. Geeignete IngenieurInnen und TechnikerInnen und deren Verfügbarkeit werden von Dell bestimmt. Vor-Ort-Service gilt nicht für Software, kann aber separat für diese erworben werden. <u>Vor-Ort-Service am nächsten Werktag</u> In der Regel trifft ein/e TechnikerIn an dem auf die telefonische Analyse und Diagnose folgenden Werktag vor Ort ein. • Bei Anrufen, die bei Dell nach Geschäftsschluss (Ortszeit des Kundenstandorts) eingehen, kann es einen zusätzlichen Werktag dauern, bis der/die ServicetechnikerIn den Standort des Kunden erreicht. • Nur bei ausgewählten Produktmodellen verfügbar. Vor-Ort-Service gilt nicht für Software, kann aber separat für diese erworben werden.

SERVICEMERKMAL	BESCHREIBUNG	PROSUPPORT ONE FOR DATA CENTER – DETAILS ZUR ABDECKUNG
PROSUPPORT-AIOPS-PLATTFORMEN	AIOps ist künstliche Intelligenz (KI) für den IT-Betrieb. Dies bezieht sich auf die strategische Nutzung von Technologien für KI, maschinelles Lernen (ML) und maschinelles Denken (Machine Reasoning, MR), die Prozesse vereinfachen und rationalisieren sowie die Nutzung der IT-Ressourcen des Kunden optimieren.	Inbegriffen. Zu den ProSupport-AIOps-Plattformen zählen Dell AIOps, TechDirect und MyService360, die alle über Konnektivitätssoftware wie Secure Connect Gateway (SCG) aktiviert werden und unter anderem folgende Vorteile bieten: • Proaktive Problemerkennung und Fallerstellung • Vorausschauende Erkennung von Hardwarefehlern • Selfservice-Fallerstellung • Selfservice-Teileversand • Dell Sicherheitsratgeber • Dell AIOps Cybersecurity Assessment Dell AIOps ist eine cloudbasierte AIOps-Anwendung, die ein einfaches und proaktives Monitoring und Troubleshooting Ihrer Dell IT-Infrastruktur ermöglicht. Sie nutzt maschinelles Lernen, um den Gesamtzustand von Servern, Storage, konvergenten/hyperkonvergenten Geräten sowie Data-Protection- und Netzwerkgeräten durch intelligente, umfassende und vorausschauende Analysen proaktiv zu überwachen und zu messen. Vorausschauende Analysen bezüglich der Kapazität und Performance von Komponenten wie Solid-State-Laufwerken und Arbeitsspeicher werden durch den Einsatz von Dell AIOps ermöglicht. Dell AIOps ist für Produkte mit einem gültigen ProSupport-Vertrag (oder höher) kostenlos verfügbar. Dell AIOps wird in der Dell Private Cloud gehostet, die jedem Kunden ein unabhängiges, sicheres Portal bietet und sicherstellt, dass Kunden nur ihre eigene Umgebung sehen können. MyService360 bietet 360-Grad-Datenvisualisierungen und -analysen für Ihr Rechenzentrum sowie eine durchgängige Servicehistorie für Dell Produkte. Die wichtigsten Vorteile im Überblick: • Proaktive Anzeige kritischer Incidents und Risiken in Echtzeit • Klare, verbindliche Empfehlungen für vereinfachte Maßnahmen und Planung • Historische Trends und Data Analytics • Management der Serviceintegrität für Data Protection, Storage und konvergente Systeme TechDirect ermöglicht es den KundInnen, Teile selbst zu versenden (Self-Dispatch). Das sicheres Verbindungsgateway ist eine Monitoring-Technologie für Unternehmen, die als Appliance und als eigenständige Anwendung bereitgestellt wird. Diese Technologie überwacht Ihre Geräte und erkennt proaktiv möglicherweise bevorstehende Hardwareprobleme. Je nach Art Ihres Servicevertrags automatisiert sie auch die Erstellung von Supportanfragen bei Problemen, die auf überwachten Geräten auftreten. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem für die abgedeckten Produkte zuständigen Dell Vertriebskontakt.

ERSATZTEILE	Dell stellt Ersatzteile zur Verfügung, sofern dies von Dell als notwendig erachtet wird.	Inbegriffen. Das Lieferziel der Ersatzteile basiert auf der vom Kunden erworbenen Option. Dem Kunden stehen folgende Optionen zur Verfügung: entweder 1) eine Serviceantwort innerhalb von vier (4) Stunden oder 2) eine Serviceantwort am nächsten lokalen Werktag während der normalen Geschäftszeiten, nachdem Dell die Bereitstellung eines Ersatzteils für erforderlich hält. In den Ersatzteillagern für die vierstündige Reaktionszeit werden von Dell als geschäftskritisch eingestufte Ersatzteile für unterstützte Produkte gelagert. Nicht zwingend erforderliche Ersatzteile können per Übernachtversand geliefert werden. Zu den nicht zwingend erforderlichen Ersatzteilen und/oder Ersatzteilen, die nicht in den 4-Stunden-Lagern vorrätig sind, gehören unter anderem: Blenden, mechanisches Gehäuse, Festplattenplatzhalter, Schienenkits, Kabelführungszubehör und Grafikprozessoren (GPUs). Teile, die ggf. als zwingend erforderlich angesehen werden: Hauptplatinen, CPUs, ausgewählte Speichermodule und Festplattenlaufwerke, die sich auf die Array- und Produktionsumgebung auswirken können. Die Bereitstellung von nicht zwingend erforderlichen Ersatzteilen am selben/nächsten Werktag kann durch lokale Versandfristen beeinträchtigt werden. Dell verfügt derzeit über Ersatzteile in Lagern an mehreren Standorten auf der ganzen Welt. Manche Ersatzteile sind möglicherweise nicht an dem Standort vorrätig, der dem Standort des Kunden am nächsten ist. Wenn ein Teil, das zur Reparatur der unterstützten Produkte erforderlich ist, nicht an einem Dell Standort in der Nähe des Kundenstandorts vorrätig ist und von einem anderen Standort geliefert werden muss, erfolgt der Versand über Nacht oder sobald dies praktisch möglich und wirtschaftlich vertretbar ist. An Standorten zur Lagerung von Teilen, die innerhalb von vier Stunden versandt werden, werden Systemkomponenten nach Ermessen von Dell vorgehalten. Um für einen Versand innerhalb von vier Stunden vorgesehene Ersatzteile erhalten zu können, muss sich der Kunde innerhalb des von Dell festgelegten Abdeckungsbereichs befinden. Weitere Informationen zu geografischen Einschränkungen finden Sie in den nachfolgenden ergänzenden Geschäftsbedingungen. Die o. g. Antwortzeiten für die Ersatzteillieferung gelten nur für die Lagerung von Teilen in Übereinstimmung mit Standardkonfigurationen. Die Lagerung von Ersatzteilen für neue Produkte oder nicht standardmäßige Konfigurationen kann länger dauern und erfordert eine Vorlaufzeit von dreißig (30) Tagen. Ersatzteile und damit verbundene Serviceleistungen unterliegen der Verfügbarkeit. Dell wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um die erforderlichen Teile zu beschaffen und zu liefern; die Verfügbarkeit kann jedoch durch Umstände beeinträchtigt werden, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von Dell liegen, darunter unter anderem: (a) endemische oder systemische Qualitätsprobleme bei Lieferanten; (b) branchenweite Engpässe oder Zuteilungsbeschränkungen; (c) Rückrufe, Sicherheitssperren oder behördliche Maßnahmen; (d) Ereignisse höherer Gewalt, Handelsbeschränkungen oder Sanktionen; oder (e) von Komponentenherstellern bereitgestellte Angaben zum Ende der Nutzungsdauer oder Ende der Verfügbarkeit (jeweils ein „Ereignis mit Auswirkungen auf die Lieferfähigkeit“). Während eines Ereignisses mit Auswirkungen auf die Lieferfähigkeit kann Dell ohne Haftung die Reaktionszeiten für den Service verlängern, die Dienstleistungen aussetzen, funktional gleichwertige Teile (einschließlich generalüberholter oder wiederaufbereiteter Komponenten) einsetzen, alternative Reparaturmethoden anwenden oder die Zuteilung von Teilen innerhalb seines Kundenstamms priorisieren. Der Kunde erkennt an, dass Dell nicht gegen den Vertrag, eine Serviceverpflichtung oder eine Reaktionszeitverpflichtung verstößt, soweit die Leistungserbringung durch ein Ereignis mit Auswirkungen auf die Lieferfähigkeit beeinträchtigt wird, und stimmt ferner zu, dass Dell keine Haftung für Verzögerungen oder Leistungseinbußen übernimmt, die durch ein Ereignis mit Auswirkungen auf die Lieferfähigkeit verursacht werden; in solchen Fällen besteht die einzige Verpflichtung von Dell darin, sich mit den Lieferanten abzustimmen und wirtschaftlich angemessene Anstrengungen zu unternehmen, um Ersatz- oder alternative Teile zu beschaffen. Ereignisse mit Auswirkungen auf die Lieferfähigkeit gelten gemäß dem Vertrag als Fälle höherer Gewalt, auch wenn sie nicht ausdrücklich aufgeführt sind, und berechtigen Dell zu allen entsprechenden Schutzmaßnahmen im Rahmen des Vertrags.

		Die Installation aller Ersatzteile wird von Dell 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 Produktservice- und -wartungstabelle. Alternativ können Sie auch Dell kontaktieren, um weitere Informationen zu erhalten. Sofern die Installation des Ersatzteils von Dell vorgenommen wird, organisiert Dell die Rücksendung des ausgetauschten Teils an eine Dell Einrichtung. Sollte der Kunde die CRU installieren, ist dieser dafür verantwortlich, die ausgetauschte CRU an eine von Dell genannte Einrichtung zurückzusenden. Sollte ein Kunde Unterstützung beim Austausch einer CRU benötigen, kann Dell den Austausch per Remotezugriff und/oder durch eine/n TechnikerIn vor Ort unterstützen. Wenn der/die Dell TechnikerIn während der Diagnose feststellt, dass eine Reparatur mit einem als CRU gekennzeichneten Teil durchgeführt werden kann, oder wenn der Kunde sich entscheidet, ein CRU-gekennzeichnetes Teil selbst zu versenden, sendet Dell das CRU-gekennzeichnete Teil direkt an den Kunden. Wenn der/die Dell TechnikerIn feststellt, dass das unterstützte Produkt vollständig ausgetauscht werden muss, behält sich Dell das Recht vor, dem Kunden ein vollständiges Ersatzgerät zu liefern. Der Austausch kompletter Einheiten ist möglicherweise nicht für eine Reaktion am gleichen Tag verfügbar und es kann zu längeren Vorlaufzeiten kommen, bevor Ersatz für eine komplette Einheit an Ihrem Standort eintrifft, je nachdem, wo Sie sich befinden und welche Art von Produkt ausgetauscht werden muss.
PROAKTIVER AUSTAUSCH VON SOLID-STATE-LAUFWERKEN	Erreicht oder überschreitet ein Solid-State-Laufwerk vorzeitig den von Dell festgelegten Schwellenwert für das Belastbarkeitsniveau, sind die KundInnen berechtigt, ein Ersatz-Solid-State-Laufwerk zu erhalten. Das Belastbarkeitsniveau bezeichnet die durchschnittliche Lebensdauer einer qualifizierten SSD. Der Schwellenwert für das Belastbarkeitsniveau ist der von Dell festgelegte Punkt der SSD-Lebensdauer, an dem das Laufwerk für einen Austausch qualifiziert ist, z. B. bei Erreichen von 95 % des Belastbarkeitsniveaus. Schwellenwerte für das Belastbarkeitsniveau variieren.	Inbegriffen für Storage-Produkte und für hyperkonvergente/konvergente Infrastrukturprodukte. Die Reaktionsgeschwindigkeit richtet sich nach der Lieferung der entsprechenden Ersatzteile und den oben erläuterten Servicemöglichkeiten für Vor-Ort-Service. Der/Die KundIn muss die derzeit unterstützte(n) Version(en) der Remote-IT-Support- und -Monitoringsoftware (implementiert als das Secure Connect Gateway) während der jeweiligen Supportlaufzeit aktivieren und warten. Die Aktivierung der jeweiligen Konnektivitätssoftware ist Voraussetzung für diese zusätzlichen Serviceverlängerungsmerkmale. Vorab mit einem Image versehene Laufwerke sind nicht für den proaktiven Austausch von Solid-State-Laufwerken durch Dell berechtigt.
RECHTE AN NEUEN SOFTWAREVER-SIONEN	Dell gewährt Rechte an neuen Softwareversionen, die von Dell allgemein zur Verfügung gestellt werden.	Inbegriffen.

INSTALLATION NEUER SOFTWAREVER-SIONEN	Dell führt die Remoteinstallation neuer Softwareversionen durch.	**Gerätebetriebsumgebungssoftware** Nur für Storage-Geräte enthalten, wenn die zugehörige integrierte Betriebsumgebungssoftware durch einen Dell Service- oder durch einen aktuellen Dell Wartungsvertrag abgedeckt ist. Betriebsumgebungssoftware für Geräte ist definiert als Benutzeroberflächen-Softwareprogrammierung und/oder Mikrocode, die bzw. der benötigt wird, um die Geräteadministration und -steuerung sowie die Ausführung der grundlegenden Funktionen zu ermöglichen, ohne die das Gerät nicht betrieben werden kann. Der/Die KundIn ist zur Remoteinstallation der OE-Softwareupdates mit einer aktivierten und gewarteten unterstützten Version der Software für das Secure Connect Gateway berechtigt. Informationen zu qualifizierten Produkten finden Sie in der Dell Produktservice- und -wartungstabelle. **Sonstige Software (keine Gerätebetriebsumgebungssoftware)** Die Installation neuer Softwareversionen erfolgt durch den Kunden, es sei denn, Dell erachtet Anderweitiges als notwendig.
REMOTEÜBER-WACHUNG UND -REPARATUR RUND UM DIE UHR (24X7)	Bestimmte Produkte kontaktieren Dell automatisch und selbstständig, um Dell mit Informationen bei der Problembestimmung zu unterstützen. Dell verschafft sich bei Bedarf Remotezugriff auf Produkte, um weitere Diagnosen zu erstellen und Remotesupport bereitzustellen.	Dies gilt für Produkte, die über ein Secure Connect Gateway oder andere von Dell aktivierte Konnektivitätstools für Remotemonitoringtechnologie von Dell verfügen. Weitere Informationen zum Secure Connect Gateway finden Sie oben im Abschnitt zu AIOps-Plattformen. Sobald Dell über ein Problem in Kenntnis gesetzt wird, gelten die gleichen zuvor genannten zeitlichen Zielvorgaben wie für globalen technischen Support und Vor-Ort-Service.

TECHNICAL CUSTOMER SUCCESS MANAGER („TECHNICAL CSM“)	ProSupport One for Data Center Designated Technical Customer Success Manager ist eine zugewiesene Remoteressource, die mit dem Kundengeschäft vertraut ist und ein breites Angebot an System-, Umgebungs- und Kundenerfolgsfähigkeiten und -funktionen bietet, um Ausfallzeiten zu reduzieren und die allgemeine Supporterfahrung von Dell zu maximieren. Zum Technical CSM-Service gehören: **<u>Lebenszyklusmanagement:</u>** ➢ Fürsprache für die/den KundIn bei allen aktivierten Services; Beratung, Support und Empfehlungen während des gesamten Lebenszyklus der Ansprüche auf unterstützte Produkte ➢ Enge Zusammenarbeit mit Vertriebs-, Support- und Produktteams, um identifizierte Kundenanforderungen und -bedenken zu erfüllen bzw. zu beseitigen ➢ Zusammenarbeit im Auftrag der/des KundIn über alle Dell Services und geschäftlichen Abteilungen hinweg, um technische oder betriebliche Probleme zu lösen ➢ Unterstützung bei Eskalationen/Problemen, die möglicherweise nicht über Standardprozesse gelöst werden können, durch Koordination der zur Behebung erforderlichen Ressourcen ➢ Fürsprache für die/den KundIn bei kritischen, ungeplanten IT-Serviceunterbrechungen und -Ausfällen mit direktem Draht zu Unternehmensführungskräften, SupporteskalationsmanagerInnen und Führungskräften des technischen Supports **<u>Onboarding-Unterstützung:</u>** ➢ Unterstützung beim Onboarding, um sicherzustellen, dass die/der KundIn ProSupport One Services im vollen Umfang erhalten kann ➢ Bereitstellung von Schulungsressourcen zur Unterstützung bei Fragen zum Secure Connect Gateway und/oder anderen Konnektivitätstools von Dell ➢ Überprüfung der Richtigkeit relevanter Kundensupportinformationen wie Kontoname, Ansprechpartner, Standort und Adresse der Ressource usw. ➢ Bereitstellung von Wissenstransfer, beispielsweise wie Sie Dell kontaktieren können, um Service-Requests zu stellen, und wie Sie die Supporttools und -technologien von Dell nutzen **<u>Erfolgsplanung</u>** ➢ Digitale Bereitstellung von Erfolgsplänen für die/den KundIn, bei denen es sich um eine Reihe von Empfehlungen handelt. Diese können auf Wunsch in einem vereinbarten Rhythmus regelmäßig überprüft werden. Die Erfolgspläne enthalten Ziele und wichtige Aktivitäten, die Dell dem Kunden für berechtigte ProSupport One-Ressourcen empfiehlt. Die Dell Technical CSM-Erfolgspläne sind keine Vertragsdokumente und weder für Dell noch die/den KundIn rechtlich bindend. Sie sind Leitfäden, die KundInnen und die/den Technical CSM bei der Kommunikation der Technologie- und Serviceergebnisse der/des KundIn unterstützen.	In Produkten enthalten, die durch den Service „ProSupport One for Data Center“ oder den aktuellen Wartungsvertrag abgedeckt sind, während der normalen lokalen Geschäftszeiten von Dell, die sich je nach Region und Land unterscheiden können, mit Ausnahme von lokalen Feiertagen und Urlaubszeiten von Dell. Weitere Einzelheiten zur Abdeckung finden Sie weiter unten.

Reporting

Reporting und Analyseempfehlungen zu berechtigten Systemen, darunter:

- Je nach Kundenwunsch monatliche oder vierteljährliche Zusammenfassung offener und geschlossener Service-Requests
- Überprüfung der aktuell installierten Systemsoftwareversionen anhand von Zielcodeempfehlungen; und
- Überprüfung des Vertragsstatus, einschließlich Start-/Enddaten und anderen grundlegenden Vertragsdetails

Customer Success Service Optimization Review:

- Bereitstellung einer Serviceüberprüfung der Details im Servicebericht. Zeitplan, Zeitrahmen und andere zu überprüfende Themen werden zwischen der/dem Technical CSM und den KundInnen während des Onboardings festgelegt.

Besuche vor Ort: Die KundInnen haben Anspruch auf maximal zwei (2) Besuche pro Jahr im Rahmen dieses Service. Die/Der KundIn kann separat zusätzliche Besuche der/des Technical CSM vor Ort erwerben, für die möglicherweise eine zusätzliche Gebühr erhoben wird.

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.

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.
- Server-, Storage- und Netzwerksoftware gilt nicht als Gerät.
- 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 von Dell bereitgestellte Systemkorrekturen, -reparaturen, -patches oder -änderungen nicht integriert wurden oder weil der Kunde zuvor von Dell 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 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 Wiederherstellung und Übertragung von Daten oder Anwendungen.
- Support Service oder Support für Systeme, Software oder zusätzliche Komponenten, die nicht von Dell stammen.
- Services, die nach Einschätzung von Dell 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).
- Services, die erforderlich werden, weil Software und/oder unterstützte Produkte nicht auf dem im Referenzcodedokument festgelegten Mindestversionsstand gehalten werden.
- Alle weiteren Aktivitäten, die nicht explizit in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind.
- Entwicklung und Bereitstellung von Sicherheitsupdates zur Behebung von Sicherheitslücken bei Produkten Dieser Service garantiert die Verfügbarkeit von Sicherheitsupdates für Ihre unterstützten Produkte nicht.

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

Pflichten der/des KundIn bei Technical CSM-Service

Voraussetzung für die Bereitstellung des oben beschriebenen Technical CSM-Service durch Dell ist, dass der Kunde folgenden Pflichten nachkommt:

- Bereitstellung geeigneter Systemwartungsfenster für den Technical CSM nach Ermessen von Dell.
- Erfüllung aller umweltbezogenen, technischen und betrieblichen Anforderungen.
- Bereitstellung von zeitnahem Zugang für den Technical CSM zu (a) mindestens einem technischen Kontakt mit Zuständigkeit für die Systemadministration und angemessenen System-/Informationszugriffsrechten sowie auf (b) relevante Subject Matter Experts, Systeme und Netzwerke (u. a. Remotesysteme/Netzwerkzugriff), wenn dies von Dell als notwendig erachtet wird.
- Übernahme der gesamten Verantwortung bei Problemen mit Netzwerkverbindung, Leistung und Konfiguration.
- Überprüfung, ob der/die Gerätestandort(e) vor dem Start von ProSupport One for Data Center vorbereitet wurden
- Sicherstellung, dass das Produkt mit dem Secure Connect Gateway verbunden ist und die entsprechenden Protokollierungsoptionen aktiviert sind.

Weitere wichtige Informationen zum Technical CSM-Service

- Um das monatliche Reporting vollständig zu ermöglichen, müssen Konnektivitätstechnologien von Dell wie das Secure Connect Gateway mit den entsprechenden Protokollierungsoptionen installiert werden.
- Verfügbarkeit des Technical CSM-Service während der normalen Geschäftszeiten. Die Geschäftszeiten hängen vom Standort der/des Technical CSM ab und können je nach Region und Land variieren. Nach Ermessen von Dell und wenn dies von Dell für erforderlich erachtet wird, können Technical CSM-Services vor Ort durchgeführt werden.
- Support außerhalb der Geschäftszeiten kann nach Ermessen von Dell von anderen Ressourcen innerhalb von Dell bereitgestellt werden.
- Der Standort der/des Technical CSM wird in beiderseitigem Einverständnis während des Onboardings auf der Grundlage des bevorzugten Servicebereichs der/des KundIn sowie der Verfügbarkeit des Dell Personals zugewiesen.
- Autorisierte Dell Reseller (siehe Beschreibung unten) können Technical CSM-Services erhalten, einschließlich Reporting. Das Reporting kann nicht nach bestimmten Endnutzerkunden kategorisiert werden.
- Autorisierte Dell Reseller müssen die weiterverkauften unterstützten Produkte identifizieren, den Dell Tag-Übertragungsprozess abschließen, um die Eigentumsrechte an den neuen Endkunden zu übertragen, und der/dem Technical CSM die Kontaktinformationen der/des neuen KundIn zur Verfügung stellen, um die Berechtigung zu validieren und die/den KundIn separat aufzunehmen.

Nicht im Technical CSM-Service ProSupport One for Data Center enthalten

- Die/Der Technical CSM ist nicht für die Bereitstellung des Secure Connect Gateway verantwortlich.
- Technischer Support, Fehlerbehebung oder Diagnoseaktivitäten (bereitgestellt vom technischen Support ProSupport One for Data Center)
- Angebot oder Verkauf von Produkten und Services.
- Austausch von Teilen im Falle eines Defekts am unterstützten Produkt.
- Software- oder Hardwareinstallation und -konfiguration.
- Jegliche andere Services, die nicht im Abschnitt zu den inbegriffenen Technical CSM-Services aufgeführt sind.

Kooperative Unterstützung

Sollte der Kunde einen Service-Request öffnen und Dell feststellen, dass das Problem im Zusammenhang mit qualifizierten Produkten von Drittanbietern auftritt, die gemeinsam mit von einem aktuellen Dell Service- oder Wartungsvertrag abgedeckten Produkten eingesetzt werden, stellt Dell kooperative Unterstützung bereit, in der Dell (i) als zentrale Anlaufstelle auftritt, bis die Probleme ermittelt wurden, (ii) in Kontakt mit dem Drittanbieter steht, (iii) eine Problemdokumentation bereitstellt und (iv) das Problem laufend überwacht und Status- und Problembehebungspläne vom Anbieter bezieht (sofern mit vertretbarem Aufwand möglich).

Um kooperative Unterstützung beanspruchen zu können, muss der Kunde entsprechende aktive Supportvereinbarungen und Ansprüche mit dem Drittanbieter abgeschlossen haben und über entsprechende direkte Berechtigungen für den Drittanbieter und Dell oder einen autorisierten Dell Reseller verfügen. Nachdem das Problem eingegrenzt und dokumentiert wurde, ist ausschließlich der Drittanbieter dafür verantwortlich, technische und andere Supportmaßnahmen in Verbindung mit der Behebung des Kundenproblems bereitzustellen. **DELL ÜBERNIMMT KEINE VERANTWORTUNG FÜR PRODUKTE ODER SERVICES ANDERER ANBIETER**. Eine Liste der Partner für Collaborative Assistance (kooperative Unterstützung) finden Sie in der Collaborative Assistance-Liste. Unterstützte Produkte können jederzeit ohne Benachrichtigung der KundInnen geändert werden.

Dell System Software Support

Der in ProSupport One for Data Center enthaltene Dell Software Support bietet Unterstützung für ausgewählte Produkte von Drittanbietern, einschließlich ausgewählter Endnutzeranwendungen, Betriebssysteme, Hypervisors und Firmware, wenn solche Produkte von Drittanbietern1) von Dell erworben wurden, 2) mit Produkten erworben wurden, 3) derzeit auf Produkten installiert und zum Zeitpunkt der Supportanfrage in Betrieb sind und 4) das Produkt durch einen bestehenden ProSupport One for Data Center-Support- und Wartungsservice abgedeckt wird. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, Probleme mit Lizenzen und dem Erwerb berechtigter Software zu beheben, um diese Services jederzeit während der Laufzeit erhalten zu können. Eine Liste der berechtigten Software finden Sie in der umfassenden Softwaresupportliste. Bitte beachten Sie, dass unterstützte Produkte von Drittanbietern jederzeit ohne Benachrichtigung der Kunden geändert werden können. Situationen, die kundenseitige Fragen aufwerfen, müssen auf einem (physischen oder virtuellen) Einzelsystem reproduzierbar sein. Der Kunde versteht und akzeptiert, dass Lösungen bestimmter Probleme, die zu einem Service-Request des Kunden führen, möglicherweise nicht vom Herausgeber des jeweiligen Softwareprodukts bereitgestellt werden (unter anderem in Fällen, in denen der Herausgeber aus einem beliebigen Grund keinen Support oder keine Wartung für das jeweilige Softwareprodukt mehr anbietet) oder ggf. zusätzliche Unterstützung seitens des Herausgebers erfordern, darunter z. B. die Installation zusätzlicher Software oder andere Änderungen an Produkten. 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, ebenfalls vollständig erfüllt ist.

Zusätzliche Geschäftsbedingungen für EndnutzerInnen, die Produkte bei einem OEM kaufen

Ein „OEM“ ist ein Reseller, der die unterstützten Produkte als Originalgerätehersteller (OEM-Hersteller) verkauft. Das heißt, er kauft Dell Produkte und Services von der Unternehmensgruppe OEM Solutions (oder deren Nachfolger) für ein OEM-Projekt. Ein OEM integriert oder bündelt Dell Produkte in oder mit proprietärer Hardware, Software oder anderem geistigen Eigentum des OEM-Kunden, woraus sich ein spezialisiertes System oder eine spezialisierte Lösung mit branchen- oder aufgabenspezifischer Funktionalität ergibt (ein solches System oder eine solche Lösung ist eine „OEM-Lösung“), und verkauft diese OEM-Lösung unter der eigenen OEM-Marke. Hinsichtlich OEMs schließt der Begriff „Unterstützte Produkte“ von Dell unterstützte Produkte ein, die ohne Dell Markenkennzeichnung bereitgestellt werden (d. h. ein OEM-bereites System ohne Markenzeichen), und „EndnutzerIn“ bedeutet Sie oder eine beliebige juristische Person, die eine OEM-Lösung zur eigenen Nutzung kauft, und nicht für den Weiterverkauf, die Verteilung oder Unterlizenzierung an andere. Der OEM ist verantwortlich für ein erstes telefonisches Troubleshooting für Endnutzer. Bevor der Sachverhalt an Dell weitergeleitet wird, führt der OEM eine erste bestmögliche und angemessene Diagnose durch. Die Verantwortung für das erste Troubleshooting obliegt dem OEM, auch wenn sich seine EndnutzerInnen zur Serviceanfrage an Dell wenden. Wenn EndnutzerInnen für den Service Dell kontaktieren, ohne den OEM zu informieren, wird Dell die EndnutzerInnen auffordern, ihren OEM zu kontaktieren, um ein erstes Troubleshooting zu erhalten, bevor Dell kontaktiert wird.

Berichtsbereitstellung für autorisierte Dell Reseller für EndnutzerInnen, die über autorisierte Dell Reseller kaufen

Technical CSM-Reporting im Rahmen von ProSupport One for Data Center wird von Dell nur an autorisierte Dell **Reseller oder Distributoren (sofern zutreffend) gesendet, die in dem Dell Angebot aufgeführt sind (zusammenfassend als „Reseller“ bezeichnet). Der Reseller bestätigt und stimmt zu, dass er die entsprechende Zustimmung des/der EndkundIn des Resellers („EndnutzerInnen“) erhalten hat, das Technical CSM-Reporting der/des EndkundIn zu erhalten**. Sofern vom Reseller nicht anderweitig benachrichtigt, verteilt Dell ProSupport One for Data Center Technical CSM-Reporting an die Adresse und Kontaktinformationen des Resellers, die Dell beim Kauf des Service zur Verfügung gestellt wurden, oder an die Kontaktinformationen, die in den aktuellen Verkaufs- und Serviceaufzeichnungen von Dell enthalten sind, wie von Dell festgelegt. Technical CSM-Reporting, das an den Reseller gesendet wird, wird nicht nach/für bestimmte/n EndnutzerInnen kategorisiert. Benutzerdefinierte Reportingoptionen können gegen Aufpreis separat erworben werden.

Dell ProSupport One for Data Center für nicht standardmäßige Teile in kundenspezifischen Serverprodukten

Bei der Reparatur und dem Austausch von nicht standardmäßigen oder individuellen Teilen („Support Services für nicht standardmäßige Komponenten“) handelt es sich um einen Austausch-Mehrwertservice, der den PowerEdge-Produktservice des Kunden ergänzt und die Standardkomponenten von Dell in einer Standardkonfiguration abdeckt, die aufgrund von Verarbeitungs- oder Materialfehlern ausgetauscht werden müssen („Servicereparaturen“). Firmware/Software von Dell für „nicht standardmäßige Komponenten“ ist nicht verfügbar, und der Kunde muss vom Hersteller zur Verfügung gestellte Dienstprogramme verwenden, um die Komponente zu überwachen und/oder zu aktualisieren. Der Kunde arbeitet auch direkt mit dem Hersteller zusammen, um Qualitätsprobleme in Bezug auf Software/Firmware, Dienstprogramme und Hardware zu lösen. Dell stellt nicht standardmäßige Support Services bereit, um nicht standardisierte oder individuelle Teile zu ersetzen, die vom Kunden prognostiziert wurden und definitiv verfügbar sind (wie oben beschrieben), und nachdem der Kunde entsprechende Vorkehrungen getroffen hat, um Dell bei der Bestellung von Servicebeständen für Reparaturaktivitäten zu unterstützen. Wenn der Kunde eine genaue Prognose über den Lagerbestand abgegeben hat, tauscht Dell das Teil, das einen Defekt aufweist, gemäß der geltenden Reaktionszeit des Kunden für Servicereparaturen aus und installiert das Ersatzteil im Produkt des Kunden. Der Kunde erkennt aber an und stimmt zu, dass Dell nicht dafür verantwortlich ist, dem Kunden Teileverfügbarkeit zu gewährleisten. Beim Austausch von nicht standardmäßigen Komponenten können Teile und Service möglicherweise nicht am selben Werktag, also innerhalb von vier (4) Stunden bereitgestellt werden. In diesen Fällen gilt für Dell standardmäßig der Service am nächsten Werktag. Das bedeutet, das Ersatzteil oder der/die TechnikerIn erreicht den Standort am nächsten Werktag nach dem telefonischen Troubleshooting und der telefonischen Diagnose. Ersatzteile können je nach örtlichem Recht neu oder überholt sein. Reparatur und Austausch von nicht standardmäßigen Komponenten durch Support Services erfordern unter Umständen die Nutzung von Support Services und/oder Wartungsservices eines Drittherstellers bzw. Drittherausgebers durch Dell, und der Kunde verpflichtet sich, Dell zu unterstützen und alle Materialien bereitzustellen, die von einem Drittherstellers oder Drittherausgeber angefordert werden, um die Nutzung der entsprechenden Support Services und/oder Wartungsservices durch Dritte zu erleichtern.

Die technische Überprüfung der resultierenden Konfiguration durch Dell gemäß einer separaten Leistungsbeschreibung – z. B. Test nach Installation der individuellen oder nicht standardmäßigen Teile für eine Konfiguration mit vom Kunden angeforderter Software – ist keine kontinuierliche Aktivität, sondern findet einmalig zu einem bestimmten Zeitpunkt statt. Die Support Services für nicht standardmäßige Komponenten sind nur für die spezifische Konfiguration verfügbar, die vom Kunden definiert und von Dell getestet wurde. Dell kommuniziert die genaue getestete Hardwarekonfiguration einschließlich der Firmwarelevel. Sobald die technischen Tests abgeschlossen sind, liefert Dell die Ergebnisse über Berichte mit der Angabe „Bestanden“ bzw. „Nicht bestanden“. Dell unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um die Erkennung und den Betrieb der nicht standardmäßigen Komponente auf dem Dell Produkt zu unterstützen. Eine Änderung der Standarddienstprogramme von Dell (einschließlich BIOS, iDRAC und Konnektivitätssoftware) wird jedoch nicht unterstützt. Der Kunde ist für die direkte Zusammenarbeit mit dem Hersteller verantwortlich, um alle Probleme mit nicht standardmäßigen Komponenten zu lösen, die während der technischen Tests auftreten (einschließlich Qualitätsproblemen, Software, Firmware oder Hardwarespezifikationen/-einschränkungen). Weitere technische Tests von Dell, nachdem der Kunde einen Bericht mit der Angabe „Bestanden“ erhalten hat, erfordern eine neue Leistungsbeschreibung und damit verbundene einmalige Engineering-Gebühren. Das gilt auch für technische Tests, die im Zusammenhang mit einer Reparatur oder einem Austausch einer Komponente der Konfiguration während der Servicefrist des Geräts des Kunden angefordert werden.

Allgemeine Pflichten des Kunden

Befugnis zum Gewähren von Zugang. Der/Die KundIn erklärt und versichert, dass er/sie sowohl für sich als auch für Dell 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 mit der Ausführung der Services beauftragt.

Abwerbeverbot. Soweit gesetzlich zulässig, verpflichtet sich der Kunde, während eines Zeitraums von zwei Jahren ab dem auf seinem Bestellformular vermerkten Datum weder direkt noch indirekt ohne vorherige schriftliche Genehmigung seitens Dell MitarbeiterInnen, 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 MitarbeiterInnen, die noch vor der Aufnahme eine mögliche Einstellung betreffender Gespräche mit dem Kunden von Dell entlassen wurden oder selbst gekündigt haben, als potenzielle MitarbeiterInnen zu werben.

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

Pflichten vor Ort. Wenn Services vor Ort durchgeführt werden müssen, stellt der Kunde alle Gesundheits- und Sicherheitsinformationen, Tools und Infrastruktur bereit, die gemäß den lokalen Gesetzen und Bestimmungen erforderlich sind.

Der Kunde stellt (ohne Kosten für Dell) einen kostenlosen, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen und der Umgebung des Kunden bereit, einschließlich eines ausreichenden Arbeitsplatzes, Elektrizität, Sicherheitsausrüstung (falls zutreffend), wie z. B. Server-Hebevorrichtung, Leitern, Schutzhelme und Ohrschutz usw., sowie eine lokale Telefonleitung. Darüber hinaus müssen ein Monitor oder Display, eine Maus (oder ein anderes Zeigegerät) und eine Tastatur zur Verfügung gestellt werden (ohne Kosten für Dell), wenn das System nicht bereits über diese Komponenten verfügt. Für Produkte mit einem Gewicht von über 70 lbs. (32 kg) ist der Kunde dafür verantwortlich, dass eine geeignete Hebevorrichtung für den Vor-Ort-Support oder die Bereitstellung vorhanden ist. Für Produkte mit einem Gewicht zwischen 40 lbs. (18 kg) und 70 lbs. (32 kg) muss der Kunde das Produkt möglicherweise aus dem Rack entfernen, bevor Dell den Service durchführen kann. Wenn diese Bedingungen nicht erfüllt werden, können dem Kunden zusätzliche Kosten für die erforderlichen Ressourcen entstehen, um den Server sicher aus dem Rack zu entfernen.

Datenbackup. Die KundInnen sichern 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 regelmäßige Backups der Daten zu erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind. Dell ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich. Sofern nicht durch geltende lokale Gesetze untersagt, übernimmt Dell keine Datenverlusthaftung für:

1. Alle vertraulichen, geschützten oder personenbezogenen Daten;
2. verlorene oder beschädigte Daten, Programme oder Software
3. beschädigte oder verlorene Wechselmedien
4. System- oder Netzwerkausfälle und/oder
5. alle Handlungen oder Unterlassungen, einschließlich Fahrlässigkeit durch Dell oder einen Drittanbieter

Services von Drittanbietern. Bei der Ausführung dieser Services muss Dell möglicherweise auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell hergestellt oder verkauft wurde. Die Services einiger Hersteller können erlöschen, wenn Dell oder eine andere Person als der 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 von Drittanbietern oder für die Auswirkungen, die die Services auf diese Gewährleistungen haben können.

Pflege von Software und Serviceversionen: Der Kunde muss Software und unterstützte Produkte auf dem von Dell im Referenzcodedokument 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 behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen den Support für Software und unterstützte Produkte zu verweigern, die nicht den von Dell vorgegebenen Mindestversionsstand gemäß Referenzdokument aufweisen. **Hinweis:** Der Sicherheitssupport (d. h. die Entwicklung und Bereitstellung von Sicherheitsupdates zur Behebung von Sicherheitslücken bei Produkten) steht nicht im Zusammenhang mit dem Supportanspruch. Dieser Service garantiert nicht die Verfügbarkeit von Sicherheitsupdates für Ihr unterstütztes Produkt.

Services – Bedingungen und Bestimmungen

Diese Servicebeschreibung wird zwischen Ihnen, dem Kunden („Sie“ oder „Kunde“), und Dell vereinbart. Dieser Service unterliegt der betreffenden Kundenvereinbarung mit Dell.

Produkte oder Services, die bei einem Dell Reseller erworben wurden, unterliegen ausschließlich den Vereinbarungen zwischen dem/der KäuferIn und dem Reseller. Diese Vereinbarung kann Bedingungen enthalten, die mit den Bedingungen in diesem Dokument oder in den Onlinebedingungen unten identisch sind. Der Reseller kann mit Dell Vereinbarungen hinsichtlich der Erbringung von Support Services und/oder Wartungsservices für den/die KäuferIn im Namen des Resellers treffen. KundInnen und Reseller, die Services und/oder Wartungsservices oder Dienstleistungen erbringen, müssen ordnungsgemäß ausgebildet und zertifiziert sein. Die Erbringung von Services durch nicht ausgebildete/nicht zertifizierte KundInnen, Reseller oder Dritte kann zusätzliche Gebühren nach sich ziehen, wenn infolge der Serviceerbringung durch Dritte Support von Dell erforderlich ist. Wenn Sie weitere Informationen bezüglich der Erbringung von Service und/oder Wartungsservices für von einem Reseller erworbene Produkte benötigen, wenden Sie sich an den Reseller oder an das örtliche Dell Vertriebsteam.

Gibt es keine entsprechende Vereinbarung, die diesen Service ausdrücklich autorisiert, unterliegt dieser Service je nach Standort der/des KundIn den kaufmännischen Verkaufsbedingungen von Dell oder der in der Tabelle weiter unten erwähnten Reseller-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.

- Kunden-Standort	- Für Ihren Kauf der Services geltende Geschäftsbedingungen	
	- Kunden, die Services direkt kaufen	- Kunden, die Services über einen autorisierten 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 Dell.com-Website oder Dell.com/servicedescriptions.*	Die Servicebeschreibung und andere Dell Servicedokumente, die Sie von Ihrem/Ihrer VerkäuferIn erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem/Ihrer VerkäuferIn erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als EmpfängerIn des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dell Servicedokumenten 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. Sie haben kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell in Bezug auf die darin beschriebenen Services. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen KäuferInnen und VerkäuferInnen relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und den zuständigen VerkäuferInnen vereinbart werden.
- Asien/Pazifik/Japan	Lokale länderspezifische Dell.com-Website oder Dell.com/servicedescriptions.*	Die Servicebeschreibung und andere Dell Servicedokumente, die Sie von Ihrem/Ihrer VerkäuferIn erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem/Ihrer VerkäuferIn erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als EmpfängerIn des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dell Servicedokumenten 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. Sie haben kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell in Bezug auf die darin beschriebenen Services. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen KäuferInnen und VerkäuferInnen relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und den zuständigen VerkäuferInnen vereinbart werden.
- Europa, Naher Osten und Afrika	- Lokale länderspezifische Dell.com-Website oder Dell.com/servicedescriptions.* Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs: Frankreich: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Deutschland: Dell.de/AGB - Großbritannien: Dell.co.uk/terms	Die Servicebeschreibung und andere Dell Servicedokumente, die Sie von Ihrem/Ihrer VerkäuferIn erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem/Ihrer VerkäuferIn erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als EmpfängerIn des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dell Servicedokumenten 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. Sie haben kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell in Bezug auf die darin beschriebenen Services. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen KäuferInnen und VerkäuferInnen relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und den zuständigen VerkäuferInnen vereinbart werden.

* 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“ (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 des Service über die ursprüngliche Laufzeit hinaus der zum jeweils aktuellen Zeitpunkt geltenden Servicebeschreibung unterliegt, die unter Dell.com/servicedescriptions einsehbar ist.

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- oder der DellEMC.com-Website im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell 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 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 die KundInnen einen oder mehrere Services erwerben, der Tarif oder Preis sowie die jeweilige Laufzeit des Service sind im jeweiligen Bestellformular 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.

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 oder weniger Tagen vor dem ursprünglich vereinbarten Termin verschiebt, fällt eine Änderungsgebühr an, die jedoch höchstens 25 % des Preises für den Service beträgt. Der Kunde stimmt zu, dass er jegliche Terminänderungen mindestens acht (8) Tage vor Beginn des Service bestätigt.

   b) Zahlung für mit den Services gekaufte 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.

   c) Einschränkungen des Serviceumfangs. Dell behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell der Meinung ist, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell oder die 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/der KundIn gemäß dieser Servicebeschreibung.

   d) Änderungen des Serviceumfangs. Sofern mit dem Kunden nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, behält sich Dell das Recht vor, den Umfang der Dienstleistungen nach einer schriftlichen Vorankündigung von sechzig (60) Tagen an den Kunden zu ändern (oder nach einer kürzeren Frist, sofern dies vom Anbieter eines mit den Dienstleistungen verbundenen Angebots eines Drittanbieters verlangt wird).

   e) Datenschutz. Dell behandelt alle personenbezogenen Daten, die im Rahmen dieser Servicebeschreibung erfasst werden, in Übereinstimmung mit der Dell Datenschutzerklärung der jeweiligen Gerichtsbarkeit, die alle unter http://www.dell.com/localprivacy verfügbar sind und auf die hiermit verwiesen wird.

   f) Optionale Services. Unter Umständen sind optionale Services (einschließlich Support vor Ort, Installation, Beratung, verwaltete und professionelle Support- oder Schulungsservices) von Dell erhältlich, die je nach Kundenstandort variieren. Für optionale Services ist unter Umständen eine separate Vereinbarung mit Dell erforderlich. Ist eine solche Vereinbarung nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit der vorliegenden Servicebeschreibung erbracht. Abtretung und Unterverträge. Dell kann diesen Service im Rahmen eines Untervertrags von Dritten ausführen lassen und/oder diese Servicebeschreibung auf qualifizierte externe Serviceanbieter übertragen, die den Service im Auftrag von Dell ausführen.

   g) Kündigung. Dell ist berechtigt, diesen Service jederzeit während der Servicelaufzeit aus folgenden Gründen zu beenden:
      a. Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung für diesen Service gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
      b. Der Kunde macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit den unterstützenden AnalystInnen oder Vor-Ort-TechnikerInnen.
      c. Der Kunde hält die Bedingungen und Bestimmungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

d. Der Kunde verlangt den Austausch von Komponenten, die die Standardfehlerraten für die betreffende Komponente und das betreffende System deutlich überschreiten. Diese Fehlerraten werden ständig überwacht. Weitere Informationen hierzu finden Sie im obigen Abschnitt „Ausschlüsse“.

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

h) Geografische Einschränkungen und Standortänderung.

1. Dell ist möglicherweise nicht in der Lage, Vor-Ort- und Ersatzteil-Support-Services innerhalb von vier Stunden für Geräte bereitzustellen, die sich außerhalb des Dell Servicebereichs befinden. Die „Dell Serviceregion“ bezeichnet einen Standort, der sich (i) innerhalb von 160 Kilometern (100 Meilen) Fahrstrecke von einem Dell Servicestandort befindet und (ii) im gleichen Land wie der Dell Servicestandort liegt, wenn dies in Ihrer Vereinbarung mit Dell nicht anders geregelt wurde. In einem solchen Fall gelten die Regelungen in der jeweiligen Rahmenvereinbarung. Sofern nicht anders in dieser Servicebeschreibung oder der Vereinbarung angegeben, steht für EMEA-Kunden Vor-Ort-Service bis zu einer Entfernung von 150 km vom nächstgelegenen Dell Logistikstandort (PUDO- oder Pick Up/Drop Off-Standort) zur Verfügung. Wenden Sie sich vor dem Kauf an Ihren Vertriebskontakt, um weitere Informationen zur Verfügbarkeit des Vor-Ort-Service im Raum EMEA basierend auf den Dell Servicestandorten zu erhalten.

2. Dieser Service ist nicht an allen Standorten verfügbar. Falls sich Ihr Produkt nicht an dem geografischen Standort befindet, der in den Serviceunterlagen von Dell für Ihr Produkt angegeben ist, oder Konfigurationsdetails geändert wurden, ohne Dell darüber in Kenntnis zu setzen, muss Dell Ihr Produkt zunächst erneut für den Supportanspruch qualifizieren, bevor entsprechende Reaktionszeiten für das Produkt wieder in Kraft gesetzt werden können. Serviceoptionen (einschließlich Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-Servicezeiten) hängen von der jeweiligen Region und Konfiguration ab und manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar. Ausführliche Informationen hierzu erhalten Sie von Ihrem Vertriebskontakt. Des Weiteren kann die Verpflichtung von Dell zum Erbringen der Services von verschiedenen Faktoren, einschließlich der Verfügbarkeit am neuen Standort, der Zahlung zusätzlicher Gebühren sowie einer Überprüfung und erneuten Zertifizierung der verlagerten Produkte, abhängen. Für die Serviceerbringung gelten die zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen aktuellen Gebührensätze von Dell für Zeit und Material. Sofern nicht anders zwischen Dell und dem Kunden vereinbart, muss der Kunde in der Lage sein, Ersatzteile, die direkt an ihn geliefert werden, am Standort der zu wartenden Systeme entgegenzunehmen. Dell ist nicht haftbar für Support-Verzögerungen, wenn der Kunde die Teilesendung nicht annehmen kann oder eine Annahme verweigert. Für Storage-Systeme, die mehrere Komponenten umfassen, sind aktive Supportoptionsvereinbarungen für alle Hardware- und Softwarekomponenten des Systems erforderlich, um Anspruch auf alle Vorteile der Supportvereinbarung für die gesamte Lösung zu haben. Sofern nicht anderweitig schriftlich mit dem Kunden vereinbart, behält sich Dell das Recht vor, den Umfang der Support Services zu ändern. Eine solche Änderung muss dem Kunden allerdings sechzig (60) Tage vorher schriftlich angekündigt werden.

i) Rangordnung. Sofern nicht anderweitig zwischen den Parteien schriftlich vereinbart, gilt Folgendes: Wenn es einen Widerspruch in den Bedingungen dieser Leistungsbeschreibung und einem der hierin genannten Dokumente gibt, haben die Dokumente in der folgenden Reihenfolge Gültigkeit: (i) diese Servicebeschreibung, (ii) die Vereinbarung. 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 Paragrafen, Abschnitts oder Unterabschnitts.

KONTAKT

Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Vertriebskontakt vor Ort oder Ihrem autorisierten Reseller.

Copyright © 2026 Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle anderen Marken können Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein. Veröffentlicht in den USA.

Dell ist der Ansicht, dass die Informationen in diesem Dokument zum Zeitpunkt der Veröffentlichung korrekt sind. Die Informationen können jederzeit ohne vorherige Ankündigung geändert werden.