

Präventive Wartung für Dell PowerCool DLC-Systeme

Einführung

Diese Servicebeschreibung beschreibt den proaktiven Wartungsservice für Dell PowerCool DLC-Systeme („**Service(s)**“), der Ihnen („**Sie**“ oder „**Kunde**“) von der Dell Technologies Einheit zur Verfügung gestellt wird, die Ihnen den Service in Rechnung stellt („**Dell**“). Im Dell Angebot oder in einer anderen vereinbarten Form der Bestellbestätigung oder der Dell Rechnung (wie zutreffend, „**Bestellformular**“) werden die Namen der/des von Ihnen erworbenen Service(s) und verfügbaren Service-Optionen aufgeführt. Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags bzw. Ihrer Serviceverträge erhalten Sie von Ihrem/Ihrer Dell MitarbeiterIn. Diese Servicebeschreibung unterliegt der Vereinbarung (wie im folgenden Abschnitt „Maßgebliche Bedingungen“ definiert und angegeben).

Umfang des Service

Wie in dieser Servicebeschreibung verwendet: „**Produkte**“ bezeichnet Folgendes von Dell: (A) Hardware („**Geräte**“) oder (b) allgemein verfügbare Standardsoftware, gleich ob Mikrocode, Firmware, Betriebssysteme oder Anwendungen („**Software**“). „**Unterstützte Produkte**“ sind Produkte, die Gegenstand einer zu diesem Zeitpunkt aktuellen separaten Bestellung für Dell Standard-Produktsupport-Services sind (z. B. Dell ProSupport-Angebote). „**Drittanbieterangebote**“ bezeichnen Hardware, Software, Produkte, Dienstleistungen und Abonnements, Lösungen oder andere Angebote, die nicht von Dell stammen. Produkte und Angebote von Drittanbietern werden zusammen als „**Angebote**“ bezeichnet.

Der Service „Proaktive Wartung für Dell PowerCool DLC-Systeme“ umfasst proaktive Vor-Ort-Wartung zweimal im Jahr, einschließlich Sichtprüfung, Kühlmitteltests und Inspektion von Leckagedetektoren, um den ordnungsgemäßen Betrieb der Dell PowerCool-Kühlmittelverteilereinheit (CDU) zu unterstützen.

Vorbehaltlich der Erfüllung der unten aufgeführten Pflichten des Kunden umfasst dieser Service Folgendes:

1. Geplante Wartungsbesuche vor Ort

Dell TechnikerInnen führen geplante Wartungsarbeiten an jeder CDU durch, um Probleme zu identifizieren und den Gerätebetrieb zu gewährleisten. CDU-Wartungsbesuche vor Ort finden alle 6 Monate statt, wobei der erste Besuch 6 Monate nach dem ersten Kühlmitteltest stattfindet, der zum Zeitpunkt der Bereitstellung durchgeführt wird. Sie werden alle 6 Monate während der gesamten Vertragslaufzeit fortgesetzt, wobei die letzte geplante Wartung 6 Monate vor dem Ende der Vertragslaufzeit stattfindet.

2. Wartungsprotokollierung und -nachverfolgung

Jeder Vor-Ort-Wartungsbesuch wird mit detaillierten Protokollen dokumentiert, die das Datum des Besuchs, die gewartete CDU und eine Beschreibung der durchgeführten Maßnahmen enthalten, sodass Sie einen Einblick in Ihren Wartungsverlauf erhalten.

3. Kühlmitteltest und -anpassung

Dell sammelt Kühlmittelproben bei Wartungsbesuchen und sendet sie zur Laboranalyse. Wenn die Ergebnisse darauf hindeuten, dass das Kühlmittel angepasst werden muss, um die Leistungsspezifikationen zu erfüllen, wird Dell einen Termin für einen Folgebesuch vor Ort anberaumen, um die notwendigen Anpassungen durchzuführen.

Bei jedem Wartungsbesuch vor Ort werden die folgenden Aktivitäten durchgeführt:

- 1. Sichtprüfung der DLC/CDU-Infrastruktur**
Dell führt eine Sichtprüfung auf sichtbare Leckagen, Verschleiß oder andere Bedenken durch, die sich auf die Kühlleistung auswirken könnten.
- 2. Konfigurationsüberprüfung**
Die Konfigurationseinstellungen der CDU, einschließlich der Firmwareversion, werden auf ihre Korrektheit und die optimale Funktionsweise überprüft.
- 3. System zur Prüfung von Leckagen**
Dell überprüft das System zur Erkennung von Leckagen, um zu bestätigen, dass es funktionsfähig ist, und überprüft die Kalibrierungseinstellungen.
- 4. CDU-Filterprüfung**
Der CDU-Filterstatus wird überprüft und der Filter wird ausgetauscht, wenn das System einen Filterwechsel empfiehlt, um einen sauberen Kühlmittelfluss aufrechtzuerhalten und Blockaden zu vermeiden.
- 5. Kühlmittel-Probenahme und -Tests**
Eine Probe des Kühlmittels wird entnommen und für Labortests eingesendet, um festzustellen, ob das Kühlmittel die erforderlichen Spezifikationen erfüllt.
- 6. Bereitstellung des Wartungsberichts**
Dem Kunden wird ein Wartungsbericht zur Verfügung gestellt, der je nach Bedarf die durchgeführten Wartungsschritte, alle wichtigen Erkenntnisse und Maßnahmen bei Vor-Ort-Besuchen, die Ergebnisse und Anpassungen von Kühlmitteltests sowie zusätzliche Empfehlungen enthält.

Im Umfang enthaltene Produkte

Der Service wird nur für die folgenden Produktkategorien bereitgestellt:

- Dell PowerCool-Kühlmittelverteilereinheiten

Änderungen des Serviceumfangs. Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, behält sich Dell das Recht vor, den Umfang des Services zu ändern. Eine solche Änderung muss allerdings 60 Tage vorher schriftlich angekündigt werden. Mit Ausnahme von Änderungen, die von Drittanbietern an Angeboten von Drittanbietern vorgenommen werden, wird der Kunde über jede Änderung des Serviceumfangs gemäß der Vereinbarung benachrichtigt.

Ausschlüsse

Die folgenden Tätigkeiten sind nicht im Umfang dieser Servicebeschreibung enthalten:

- Alle Services, Aufgaben oder Tätigkeiten, die nicht explizit in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind.
- Entwicklung von geistigem Eigentum, das exklusiv und speziell für den Kunden erstellt wird.
- Services, die erforderlich werden, weil Software und/oder unterstützte Produkte nicht auf dem im Referenzcodedokument festgelegten Mindestversionsstand gehalten werden.
- Der Service umfasst die Probenahme und Anpassung des Kühlmittels; die vollständige Kühlmittelspülung, Austausch und Entsorgung sind hingegen nicht enthalten. Dies kann über einen separaten Service bereitgestellt werden.
- Der Service umfasst keine Reparatur oder den Austausch von CDU-Hardware oder anderen Systemkomponenten. Alle erforderlichen Reparaturen müssen im Rahmen einer separaten Supportvereinbarung (z. B. ProSupport) durchgeführt werden.
- Der Service ist auf geplante Wartungsbesuche beschränkt. Notfallmaßnahmen oder ungeplanter Vor-Ort-Support sind nicht enthalten und können zusätzliche Kosten verursachen.
- Der Service deckt nicht die Behebung von Problemen im Zusammenhang mit der Einrichtung/dem Gebäude ab, u. a. Strom-, HLK- oder struktureller Bedingungen, die sich auf die CDU- oder DLC-Leistung auswirken können.

2 Proactive Maintenance for Dell PowerCool DLC Systems

- Obwohl die Konfigurations- und Firmwareversionen überprüft werden, umfasst der Service keine Firmware- oder Softwareupdates. Solche Updates müssen in einem separaten Supportprozess umgesetzt werden.
- Obwohl Techniker nach sichtbaren Lecks suchen und den Kunden über identifizierte Probleme informieren, sind die Eindämmung und Reinigung von Lecks nicht im Service enthalten und liegen in der Verantwortung des Kunden.
- Nur CDUs mit einem aktiven ProSupport-Vertrag, die explizit von diesem Service abgedeckt sind, sind für die Wartung qualifiziert. Nicht berechnete Einheiten sind ausgeschlossen.
- Techniker greifen nur nach Bedarf auf OpenManage Enterprise für die CDU-Wartung zu. Ein umfassender Zugriff auf Kundensysteme oder -Netzwerke ist nicht enthalten.
- Der Service umfasst keine Schulungen für EndnutzerInnen, Betriebsberatung oder Designempfehlungen für die Kühlungsinfrastruktur.

Angebotsbezogene Pflichten des Kunden

Um die erfolgreiche Bereitstellung des Services sicherzustellen, ist der Kunde für Folgendes verantwortlich:

- **Aufrechterhaltung eines aktiven ProSupport-Vertrags**
Stellen Sie sicher, dass jede berechnete CDU, die von diesem Service abgedeckt ist, über einen aktiven ProSupport-Servicevertrag für die Dauer der Servicelaufzeit verfügt.
- **Zugang zu Geräten und Tools**
 - Gewähren Sie TechnikerInnen einen sicheren und zeitnahen Zugang zu den CDU-Einheiten und der umgebenden Infrastruktur.
 - Stellen Sie sicher, dass Sie Zugriff auf die Anwendung **OpenManage Enterprise** haben, die die berechnete CDU verwaltet.
 - Halten Sie in der Nähe der CDU Reinigungsmaterialien bereit, um auf Wasser- oder Kühlmittelaustritt zu reagieren.
- **Sicherheit und Compliance am Standort**
 - Vergewissern Sie sich, dass der Standort alle Sicherheitsgesetze und -Bestimmungen erfüllt.
 - Stellen Sie Dell kostenlos alle erforderlichen Sicherheitsunterweisungen sowie die Koordination der Aktivitäten vor Ort unter besonderer Berücksichtigung der Sicherheit zur Verfügung, einschließlich der entsprechenden Sicherheitsunterlagen und/oder Schutzausrüstung für die besuchenden TechnikerInnen
- **Planung koordinieren**
Arbeiten Sie mit dem Serviceteam zusammen, um Wartungs- und Folgebesuche zu planen, einschließlich Kühlmittelanpassungen, wenn erforderlich.
- **Unterstützung bei der Kühlmittelprobenentnahme**
Erleichtern Sie die Entnahme von Kühlmittelproben, indem Sie den Zugang gewährleisten und während des Besuchs die erforderliche operative Unterstützung leisten.
- **Informationen zu Abschaltverfahren bereitstellen**
Stellen Sie den TechnikerInnen vor Ort klar definierte Verfahren zur Betriebsunterbrechung zur Verfügung, einschließlich der Kontaktdaten für die Eskalation, falls während der Wartungsarbeiten ein schwerwiegendes aktives Leck festgestellt wird.
- **Überprüfung und Umsetzung von Serviceberichten**
Überprüfen Sie die Wartungsberichte und -protokolle sowie die Ergebnisse der Kühlmitteltests, die nach jedem Besuch bereitgestellt werden. Ergreifen Sie bei Bedarf alle empfohlenen Maßnahmen oder genehmigen Sie die erforderlichen Folgeleistungen.
- **Benachrichtigung über Änderungen oder Probleme**
Informieren Sie Dell über alle Änderungen an der CDU-Umgebung, betriebliche Bedenken oder Incidents, die sich auf die Servicebereitstellung auswirken können.
- **Aufrechterhaltung der Kommunikation mit dem Serviceteam**
Benennen Sie einen Ansprechpartner, der mit dem Serviceteam zusammenarbeitet und regelmäßig Updates, Berichte und Empfehlungen erhält.

Pflichten des Kunden

Befugnis zum Gewähren von Zugang. Der Kunde hat sowohl für den Kunden als auch für Dell die Berechtigung erworben, auf kundeneigene bzw. lizenzierte Software, Hardware, Systeme und Daten zuzugreifen und sie für den Zweck der Bereitstellung des Service zu nutzen, ob remote oder persönlich. Wenn der Kunde noch nicht über diese Genehmigung verfügt, ist der Kunde dafür verantwortlich, diese Genehmigung auf eigene Kosten einzuholen, bevor Dell mit der Ausführung der Services beginnt.

Abwerbeverbot. Sofern nicht durch geltendes Recht zulässig, erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass er ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Dell und für einen Zeitraum von zwei Jahren ab dem in Ihrem Bestellformular angegebenen Datum keine Mitarbeiter von Dell direkt oder indirekt um eine Beschäftigung bitten wird, mit denen Sie im Zusammenhang mit der Erbringung des Service durch Dell in Kontakt gekommen sind. Allerdings stellen allgemeine Werbung und andere ähnlich breite Formen der Aufforderung keine direkte oder indirekte Aufforderung im Rahmen dieser Vereinbarung dar. Sie dürfen jede Person, deren Beschäftigungsverhältnis bei Dell vor Beginn der Beschäftigungsgespräche mit Ihnen beendet wurde oder ihr Beschäftigungsverhältnis bei Dell beendet hat, um eine Beschäftigung bitten.

Zusammenarbeit mit dem Kunden. Der Kunden stimmt zu, 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. Der Kunde stellt Dell unverzüglich die Zusammenarbeit bereit, die für die Erbringung des Service erforderlich ist, einschließlich der uneingeschränkten Bereitstellung aller erforderlichen und genauen Informationen und Dokumentationen. Dell übernimmt keine Verantwortung für und der Kunde hat keinen Anspruch auf Rückerstattungen, die sich aus Verzögerungen und/oder Nichterbringung des Service ergeben, welche sich auf Nichtbereitstellung einer rechtzeitigen Zusammenarbeit des Kunden gründen.

Pflichten vor Ort. Wenn der Service vor Ort (am Kundenstandort) erbracht werden muss, ermöglicht der Kunde kostenfrei für Dell freien und sicheren Zugang zu den Einrichtungen des Kunden, einschließlich des Arbeitsbereichs, Stromversorgung, Sicherheitsausrüstung (falls zutreffend) und eines Telefonanschlusses. Ein Monitor, eine Maus und eine Tastatur müssen ebenfalls bereitgestellt werden, wenn ein System diese Elemente nicht bereits enthält.

Bereitschaft der Ausrüstung. Der Kunde ist verantwortlich für die Verbringung der Ausrüstung von den Wareneingangsbereichen der Einrichtung zum Ort der Installation, bevor Dell die Verantwortung für das Auspacken und die Installation der Ausrüstung übernimmt. Wenn zur Durchführung des Service Installationsaktivitäten für Kundengeräte erforderlich sind, stellt der Kunde die entsprechenden Ressourcen und Tools (kostenfrei für Dell) zur Verfügung und konsultiert Dell hinsichtlich der Vorgehensweise bei der Installation und Verkabelung.

Pflege von Software und Serviceversionen. Der Kunde muss die Software und unterstützte Produkte auf den von Dell angegebenen Mindestversionsstufen warten, die unter <https://www.dell.com/support/kbdoc/en-us/000205512/target-revisions-and-runtime> angegeben sind. Ist Ihr Produkt nicht unter dem vorstehenden Link aufgeführt, navigieren Sie zu <https://www.dell.com/support>, wie zutreffend als „Referenzcodokument“ bezeichnet. Wenn Sie Ihre Produkte unter keinem der Links identifizieren können, wenden Sie sich an Ihren Dell Mitarbeiter, um weitere Informationen zu erhalten. 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.

Datenbackup. Der Kunde sichert alle Daten auf allen betroffenen Systemen vor Erbringung des Services. Wenn der Kunde während des Zeitraums der Serviceerbringung eine fortlaufende Nutzung der betroffenen Systeme benötigt und Dell einer solchen fortlaufenden Nutzung zustimmt, erstellt der Kunde regelmäßig (mindestens täglich) Sicherungskopien der Daten auf diesen Systemen als Vorsichtsmaßnahme vor möglichen Ausfällen, Änderungen oder Verlusten. Dell (i) übernimmt keine Verantwortung für die Rückgewinnung, Wiederherstellung und/oder Neuinstallation von Daten, die im Zusammenhang mit dem Service verloren gegangen sind oder beschädigt wurden (einschließlich durch Handlungen oder Unterlassungen von Dell und seinen Drittanbietern); oder (ii) haftet nicht für Schäden, die sich aus dem Verlust oder der Beschädigung von Daten ergeben, unabhängig davon, wie sie entstehen, und einschließlich ohne Beschränkung auf Nutzungsausfall, sofern Dell eine Haftung für Datenverluste übernimmt, die nach geltendem Recht nicht beschränkt werden können, ist die Haftung von Dell auf die Kosten der wirtschaftlich angemessenen und üblichen Bemühungen zur Wiederherstellung der verlorenen Daten aus der letzten verfügbaren Datensicherung des Kunden beschränkt.

Services von Drittanbietern. Bei der Ausführung des Service muss Dell möglicherweise auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell hergestellt oder verkauft wurde. Die Gewährleistungen einiger Drittanbieter können erlöschen, wenn Dell oder eine andere Partei als der Hersteller an der Hardware oder Software arbeitet. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Ausführung des Service durch Dell keine Auswirkungen auf die Gültigkeit solcher Gewährleistungen hat bzw. dass, sollten Auswirkungen doch entstehen, diese vom Kunden akzeptiert werden. Dell ist nicht verantwortlich für Änderungen oder Nichtigerklärung von Drittanbietergewährleistungen, die sich aus der Erbringung des Service ergeben können.

Servicezeiten. In Abhängigkeit von den geltenden lokalen Gesetzen in Bezug auf die wöchentlichen Arbeitsstunden wird der Service, wenn nachfolgend nicht anders angegeben, während der normalen Geschäftszeiten von Dell von Montag bis Freitag zwischen 8:00 und 17:00 Uhr (Ortszeit des Kunden) erbracht.

Kunden-Standort	Übliche Dell Geschäftszeiten
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Jungferninseln, übrige englischsprachige Karibik	Montag bis Freitag von 07:00 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, Japan, Niederländische Antillen, Neuseeland, Singapur, Thailand	Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr
Argentinien, Brasilien, Ecuador, Frankreich, Indien, Indonesien, Italien, Korea, Malaysia, Mexiko, Paraguay, Peru, Taiwan, Uruguay	Montag bis Freitag von 9:00 bis 18:00 Uhr
Bolivien, Chile	Montag bis Freitag von 09:00 bis 19:00 Uhr
Naher Osten	Sonntag bis Donnerstag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr
Hongkong	Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:30 Uhr

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

Maßgebliche Bedingungen

Diese Servicebeschreibung gilt zwischen dem Kunden und Dell. Diese Servicebeschreibung unterliegt: (a) der separaten schriftlichen Vereinbarung zwischen dem Kunden oder dem mit dem Kunden verbundenen Unternehmen und Dell oder einem mit Dell verbundenen Unternehmen, soweit sie ausdrücklich für den Service gilt; oder (b) sofern keine solche Vereinbarung vorhanden ist und je nach Standort des Kunden, den Geschäftsbedingungen von Dell oder einer anderen Vereinbarung, die jeweils in der folgenden Tabelle aufgeführt ist; wie zutreffend als „**Vereinbarung**“ bezeichnet. In der folgenden Tabelle sind die standortspezifischen Weblinks aufgeführt, unter denen Ihre Vereinbarung zu finden ist. Die Vertragspartner bestätigen, diese Onlinebedingungen gelesen zu haben und sie anzuerkennen. Diese Servicebeschreibung ist eine „Servicespezifikation“ für die Zwecke der Geschäftsbedingungen von Dell.

Kunden-Standort	Für Ihren Kauf des Service geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die den Service direkt kaufen	Kunden, die den Service über einen Authorized 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 Servicebeschreibungen und/oder andere Dell Servicedokumente, die Sie von Ihrem Verkaufsteam erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Service, den Sie bei Ihrem Verkaufsteam bestellt haben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Sie haben dann kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell in Bezug auf den Service. In diesem Zusammenhang gelten Verweise in dieser Servicebeschreibung und/oder einem anderen Dell Servicedokument (i) auf „Kunde“ als Verweis auf Sie und (ii) auf Dell ausschließlich als Verweis auf Dell, welches als Serviceanbieter Ihres Verkäufers fungiert. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen KäuferInnen und VerkäuferInnen relevant sind, nicht gelten und gesondert zwischen Ihnen und den zuständigen VerkäuferInnen vereinbart werden.
Asiatisch-pazifischer Raum, Japan, China	Lokale länderspezifische Dell.com -Website oder Dell.com/servicedescriptions .*	
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/Geschaeftsbedingungen Großbritannien: Dell.co.uk/terms	

* KundInnen können automatisch auf ihre lokale Variante der Website unter dell.com zugreifen, indem sie ein Gerät an ihrem Standort verwenden oder ihr Land über das Länderauswahltool auf dell.com auswählen.

Zusätzliche Bestimmungen

Änderungen an der Servicebeschreibung. 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.

Datenschutz. Dell behandelt alle personenbezogenen Daten, die im Rahmen des Service erhoben werden, in Übereinstimmung mit den Dell Datenschutzhinweisen der jeweiligen Gerichtsbarkeit, die alle unter <http://www.dell.com/localprivacy> verfügbar sind und auf die hiermit verwiesen wird.

Rangordnung. Sofern nicht anderweitig separat in einer schriftlichen Vereinbarung festgehalten, der der Service unterliegt, gilt Folgendes: Wenn es einen Widerspruch in den Bedingungen der Dokumente gibt, die diese Vereinbarung umfasst, haben die Dokumente in der folgenden Reihenfolge Gültigkeit: (i) diese Servicebeschreibung, (ii) die Vereinbarung, (iii) das Bestellformular.

Verbindliche Reihenfolge. Durch die Bestellung des Service, den Erhalt des Service, die Verwendung des Service oder der zugehörigen Software bzw. durch Klicken auf die Schaltfläche/Aktivieren des Felds „Ich stimme zu“ oder Ähnliches auf der Dell.com-Website im Zuge des Kaufvorgangs oder bei einem Dell Online-Bestellvorgang verpflichten Sie sich zur Einhaltung dieser Servicebeschreibung und der Vereinbarung. 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.

Laufzeit des Service. Diese Servicebeschreibung tritt an dem auf Ihrem Bestellformular aufgeführten Datum in Kraft und gilt für die auf dem Bestellformular angegebene Laufzeit („**Laufzeit**“). Die Anzahl der Systeme, Lizenzen, Installationen, Bereitstellungen, verwalteten Endpunkte oder EndnutzerInnen, für die der Kunde eine oder mehrere Serviceeinheit(en) erwirbt, der Tarif oder Preis sowie die jeweilige Laufzeit der einzelnen Serviceeinheiten sind im jeweiligen Kunden-Bestellformular angegeben. Sofern nicht anderweitig zwischen Kunde und Dell schriftlich vereinbart, werden die in dieser Servicebeschreibung beschriebenen Serviceeinheiten 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.

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 er jegliche Terminänderungen mindestens acht (8) Tage vor Beginn des Service bestätigt.

Bezahlung der mit dem Service gekauften Angebote. Die Zahlung für Angebote ist in keinem Fall von der Leistung oder Bereitstellung des Service abhängig, selbst wenn sie zusammen mit solchen Angeboten erworben werden.

Wirtschaftlich angemessene Begrenzung 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, einschließlich Serviceanbietern und/oder dem jeweiligen Personal, 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 Kunden gemäß dieser Servicebeschreibung. Dell behält sich das Recht vor, die Anfragen des Kunden zum Austausch defekter Komponenten abzulehnen, wenn solche Anfragen die Standardfehlerraten für die betroffene Komponente und das entsprechende System wesentlich überschreiten. Diese Fehltraten werden von Dell kontinuierlich überwacht. Wenn Dell das Recht hat, die Bereitstellung des Service zu verweigern, einschließlich der Bereitstellung von Ersatzkomponenten, wie in diesem Abschnitt beschrieben, kann Dell auch das Bestellformular für den Service gemäß dem Abschnitt „Kündigung“ unten stornieren.

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 Bestellung und/oder Vereinbarung mit Dell erforderlich. Ist eine solche Vereinbarung nicht vorhanden, werden optionale Services, die auf dem Bestellformular festgehalten sind, in Übereinstimmung mit der vorliegenden Servicebeschreibung erbracht.

Nutzung von Services, die durch Drittanbieter ausgeführt werden. Dell kann diesen Service im Rahmen eines Untervertrags von Dritten ausführen lassen und/oder diese Servicebeschreibung auf qualifizierte Dienstleister übertragen, die den Service im Auftrag von Dell ausführen.

Kündigung. Dell kann das Bestellformular und den Service jederzeit während der Laufzeit aus einem der folgenden Gründe kündigen: (i) der Kunde zahlt den Gesamtpreis für den Service nicht gemäß der Vereinbarung; (ii) der Kunde beleidigt, bedroht oder verweigert die Zusammenarbeit mit den/die bzw. dem/der ServiceanalytistIn oder TechnikerIn von Dell vor Ort; (iii) der Kunde hält die Bedingungen und Bestimmungen dieser Servicebeschreibung bzw. der Vereinbarung nicht ein; oder (iv) gemäß Abschnitt „Wirtschaftlich angemessene Begrenzung des Serviceumfangs“ oben. Im Falle einer Kündigung des Service durch Dell schickt Dell eine schriftliche Kündigung an die Rechnungsadresse des Kunden. Das Schreiben enthält den Grund für die Kündigung sowie das Datum, an dem sie wirksam wird. Zwischen dem Datum 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 Kunde keinen Anspruch auf Rückerstattung von an Dell geleisteten Zahlungen.

Geografische Einschränkungen und Standortänderung. Dell ist nicht verpflichtet, den Service für unterstützte Produkte außerhalb des Dell Servicegebiets zu erbringen. Ein Standort liegt im Servicegebiet, wenn er sich in einem der folgenden Bereiche befindet: (i) maximal hundert (100) fahrbare Meilen oder einhundertsechzig (160) fahrbare Kilometer von einem Dell Servicestandort entfernt; und (ii) im selben Land wie der Dell Servicestandort. Sofern nicht anders in dieser Servicebeschreibung oder der Vereinbarung angegeben, steht für EMEA-Kunden Vor-Ort-Service bis zu einer Entfernung von maximal hundert (100) fahrbaren Meilen oder einhundertsechzig (160) fahrbaren Kilometern vom nächstgelegenen Dell Logistikstandort (Pick Up Drop Off Point, PUDO) zur Verfügung. Weitere Informationen über die Verfügbarkeit des Vor-Ort-Service in der EMEA-Region erhalten Sie von Ihrem Dell Vertriebskontakt vor dem Erwerb. Der Service ist nicht an allen Standorten verfügbar. Befindet sich Ihr unterstütztes Produkt nicht an dem geografischen Standort, der mit dem in den Serviceaufzeichnungen von Dell für Ihr unterstütztes Produkt enthaltenen Ort übereinstimmt oder wurden Konfigurationsdetails geändert, ohne Dell darüber in Kenntnis zu setzen, muss Dell Ihr unterstütztes Produkt zunächst erneut für die von Ihnen

erworbene Serviceberechtigung qualifizieren, bevor entsprechende Antwortzeiten für das unterstützte Produkt wieder in Kraft gesetzt werden können. Serviceoptionen, einschließlich Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-Reaktionszeiten, hängen von der jeweiligen Region und Konfiguration ab. Manche Optionen stehen unter Umständen am Kundenstandort nicht zum Kauf zur Verfügung. Detaillierte Informationen erhalten Sie von Ihrem/Ihrer zuständigen Dell VertriebsmitarbeiterIn. Des Weiteren kann die Verpflichtung von Dell zur Erbringung der Services für umgesiedelte unterstützte Produkte von verschiedenen Faktoren abhängen, z. B. der Verfügbarkeit am neuen Standort, der Zahlung von zusätzlichen Gebühren sowie einer Überprüfung und erneuten Zertifizierung unterstützter Produkte, deren Standort geändert wurde. Dies erfolgt zu den jeweils gültigen Gebührensätzen von Dell für Zeit und Material. Sofern nicht anders vereinbart, muss der Kunde für den Fall, dass Ersatzteile direkt an den Kunden versandt werden, den Versand am Standort der entsprechenden unterstützten Produkte annehmen können. Dell ist nicht haftbar für Verzögerungen, wenn der Kunde die Teilesendung nicht annehmen kann oder eine Annahme verweigert.

Übertragung des Service – nur für technische Einheiten. Im Rahmen dieses Abschnitts bezieht der Begriff „technische Einheiten“ Software mit ein, die vorinstalliert und nur für die Verwendung auf den Einheiten lizenziert ist, auf denen sie ursprünglich ausgeliefert wurde. Vorbehaltlich der in dieser Servicebeschreibung und der Vereinbarung dargelegten Einschränkungen und soweit der Service spezifisch für identifizierte technische Einheiten von Dell Geräten ist, kann der Kunde den Service an einen Dritten übertragen, der die gesamte(n) technische(n) Einheit(en) des Kunden vor Ablauf der jeweils aktuellen Servicelaufzeit kauft, vorausgesetzt der Kunde ist der ursprüngliche Käufer dieser technischen Einheit(en) und des Service oder der Kunde hat diese technische(n) Einheit(en) und den Service von seinem ursprünglichen Eigentümer (oder einem früheren Übernehmer) erworben und alle Übertragungsverfahren, die unter <https://www.dell.com/support> nachzulesen sind, sowie die Anforderungen der Vereinbarung, einschließlich der EULA von Dell, erfüllt. Unter Umständen fällt eine Übertragungsgebühr an. Falls der Kunde oder die Partei, auf die der Service übertragen wird, die technische(n) Einheit(en) an einem anderen geografischen Standort einsetzt, an dem der Service nicht verfügbar (oder nicht zum gleichen Preis verfügbar) ist, besteht ggf. kein Serviceanspruch oder es fallen am neuen Standort zusätzliche Kosten für dieselbe Supportkategorie an. Wenn der Kunde oder die Partei, auf die der Service übertragen wird, keine zusätzlichen Gebühren zahlt, kann Dell nach eigenem Ermessen den Service in eine andere Kategorie von Dell Service einstufen, die am neuen Standort verfügbar ist. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine Rückerstattung, wenn der Preis für den Service am neuen Standort niedriger ist als für den ursprünglich bestellten Service.

© 2025 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.