



# Service-Beschreibung

## Dell ProSupport

---

### Einführung in den Servicevertrag

Dell erbringt gemäß dieser Service-Beschreibung ("**Service-Beschreibung**") die Serviceleistung Dell ProSupport (den/die "**Service(s)**") für ausgewählte Server-, Speicher-, Desktop-PC- und Notebook-Systeme und Drucker ("**unterstützte(s) Produkt(e)**") gemäß nachstehender Definition. Dieser Service beinhaltet zusätzlich zu den genannten Merkmalen technische Supportoptionen (Telefon, Internet usw.) sowie Service, Ersatzteile und entsprechende Dienste für die Reparatur und/oder den Austausch von fehlerhaften Teilen infolge von Verarbeitungsfehlern, die innerhalb des Servicezeitraums bei den unterstützten Produkten des Kunden ("**qualifizierte Vorfälle**") auftreten.

Diese Service-Beschreibung wird zwischen dem Kunden ("**Sie**" oder "**Kunde**") und der auf der Kundenrechnung aufgeführten Niederlassung von Dell abgeschlossen. Dieser Service unterliegt der vom Kunden separat mit Dell geschlossenen Master Services-Vereinbarung, die ausdrücklich zum Vertrieb dieses Service (gemäß unten stehender Definition) berechtigt, oder, sofern eine solche Vereinbarung nicht vorhanden ist, den Dell Verkaufsbedingungen für gewerbliche Kunden, die Sie unter [www.Dell.com/Terms](http://www.Dell.com/Terms) bzw. auf Ihrer regionalen [www.Dell.com](http://www.Dell.com) Website finden, oder, je nach Standort des Kunden, der standardmäßigen Customer Master Services-Vereinbarung von Dell (Customer Master Services Agreement, "**CMSA**"), die Sie unter [www.dell.com/servicecontracts](http://www.dell.com/servicecontracts) finden können und die durch diesen Verweis Bestandteil dieses Dokuments ist. Auf Nachfrage ist eine Druckversion bei Dell erhältlich. Die Parteien erklären, dass sie die Online-Bedingungen gelesen haben und diesen zustimmen. Dem Kunden ist bekannt, dass eine Erneuerung, Änderung, Verlängerung oder weitere Nutzung der Services über die ursprüngliche Laufzeit hinaus der zu diesem Zeitpunkt geltenden Service-Beschreibung unterliegt, die dann unter [www.dell.com/servicecontracts](http://www.dell.com/servicecontracts) einsehbar ist.

#### **EMEA-basierte Endbenutzer, die Produkte und Services der Marke Dell über einen Wiederverkäufer oder Vertriebshändler erwerben:**

Wenn Sie die Services über einen dritten Vertriebshändler/Wiederverkäufer erworben haben, besteht jeder Vertrag bezüglich Verkauf und Erbringung der Services zwischen Ihnen und dem dritten Vertriebshändler/Wiederverkäufer. Es besteht dann hinsichtlich des Verkaufs und der Erbringung des Services keine direkte vertragliche Beziehung zu Dell, obwohl Dell unter Umständen als Subunternehmer des Vertriebshändlers/Wiederverkäufers den von Ihnen erworbenen Service erbringt. Der Service wird gemäß den Bedingungen des separaten Vertrags zwischen Ihnen und dem dritten Vertriebshändler/Wiederverkäufer erbracht, unterliegt allerdings weiterhin den Geschäftsbedingungen, Definitionen, dem Umfang und den Beschränkungen aus dieser Service-Beschreibung. Mit der Bestellung der Services oder der Nutzung der Services bzw. zugehöriger Software oder durch Klicken auf die Schaltfläche bzw. Aktivieren des Kontrollkästchens "I Agree" ("Ich bin einverstanden"/"Ich stimme zu") auf der Website [dell.com](http://dell.com) für Ihren Kauf oder auf einer Dell Softwareoberfläche erkennen Sie diese Service-Beschreibung und die durch Verweis Bestandteil dieser Beschreibung bildenden Vereinbarungen verbindlich an. Wenn Sie diese Service-Beschreibung im Namen eines Unternehmens oder einer anderen juristischen Person eingehen, die Sie repräsentieren, und für die Sie über die entsprechende Befugnis zum Abschluss dieser Service-Beschreibung verfügen, bezieht sich "Sie" oder "Kunde" auf diese juristische Person.

## Umfang des Servicevertrags

Ihr Service umfasst unter anderem folgende Merkmale (oder wichtigen Serviceschritte):

- Direkter telefonischer Zugang (rund um die Uhr, an 7 Tagen pro Woche, auch an Feiertagen)\* zum globalen Expert Center von Dell, in dem erfahrene Techniker Hardware- und Softwarefehler schnell analysieren.
- Vor-Ort-Einsatz eines Servicetechnikers und/oder Bereitstellung von Ersatzteilen am Standort des Kunden (nach Bedarf und gemäß der erworbenen Servicestufe) für Reparaturen und Lösungen, die zur Behebung eines qualifizierten Vorfalls notwendig sind.
- Telefonische Fehleranalyse nach Verfügbarkeit für viele gängige Probleme; mit dem Einverständnis des Kunden erhalten Dell Techniker zur Optimierung der Fehleranalyse über eine sichere Internetverbindung direkten Zugang zum System des Kunden.
- "Erste Schritte"-Hilfestellungen zu Client-Betriebssystem und Anwendungen für übliche Dell OEM-Endbenutzeranwendungen, wie beispielsweise Norton AntiVirus™-Software, Microsoft® Office-Softwaresuite, Intuit® QuickBooks®-Buchhaltungssoftware, Adobe® Photoshop®-Software und Adobe Acrobat®-Software. Bestimmte Serveranwendungen wie Microsoft Small Business Server werden ebenfalls unterstützt. Weitere Client-Softwareprodukte werden eventuell gemäß der Liste im Abschnitt [Core Operating System and Application Troubleshooting](#) (Fehlerbehebung für das Kernbetriebssystem und -Anwendungen) unterstützt. Weitere Details erfahren Sie von einem Mitarbeiter des technischen Supports.

Im Lieferumfang enthalten	NICHT im Lieferumfang enthalten
Client-Betriebssysteme und Anwendungen. Bestimmte Serveranwendungen wie Microsoft Small Business Server werden ebenfalls unterstützt.	Unternehmensbetriebssysteme und -anwendungen
"Erste Schritte"-Hilfestellungen für einfache Anleitungen oder Fragen zu Funktionsdefinitionen	Schrittweise Unterstützung bei Installation, Neuinstallation oder Konfiguration
Anweisungen zu Hot-Fixes oder Patches	Anweisungen zu Upgrade, Leistung oder Verwaltung

- "Erste Schritte"-Hilfestellungen oder Einrichtungsanweisungen bezüglich einfacher<sup>1</sup> Netzwerkkonnektivität (einschließlich drahtloser Systeme) für Dell Latitude™ Notebooks, Dell OptiPlex™ Desktop-PCs, Dell Vostro™ Desktop-PCs und Notebooks und Dell Precision™ Mobile Workstations und Workstations.
- Zugang zu Online-Support-Foren rund um die Uhr, auch an Feiertagen.
- Zugang zu Global Command Centers für Hilfe bei kritischen Situationen in Kundenumgebungen, Überwachung aller Vor-Ort-Entsendungen bei geschäftskritischen Vorfällen sowie proaktives Krisenmanagement und Kommunikationsleitung bei außergewöhnlichen Ereignissen wie Naturkatastrophen.
- Fallmanagement zum Verfolgen der Behebung und Eskalation von qualifizierten Vorfällen.

<sup>1</sup> Die Unterstützung für einfache Netzwerke ist auf ein einziges Clientsystem beschränkt, das durch den ProSupport abgedeckt wird. Es darf nur eine Verbindung zu einem einzigen Routeranschluss oder Wireless-Zugriffspunkt und keine Konnektivität zu sekundären Geräten, Systemen oder Domänen bestehen.



- Eskalationsverwaltung über einen zentralen Ansprechpartner für Vorfall-Management, Eskalationen und Vorfallstatus im Rahmen dieses Service.
- **Internationales Serviceprogramm von Dell:** Dieses Programm bietet Service- und Supportoptionen für Situationen, in denen Sie außerhalb Ihres Heimatlandes für weniger als sechs (6) Monate mit einem Dell Notebook der Unternehmensklasse unterwegs sind. Es gelten hierfür zusätzliche Geschäftsbedingungen. Weitere Details finden Sie unter [www.Dell.com/ISP](http://www.Dell.com/ISP).

### Ausgeschlossene Services

- Unternehmensbetriebssysteme und -anwendungen
- Schrittweise Unterstützung bei Installation, Neuinstallation oder Konfiguration
- Anweisungen zu Upgrade, Leistung oder Verwaltung
- Aktivitäten wie Installation, Deinstallation, Standortänderung, präventive Wartungsarbeiten, Hilfe bei Schulungen, Remote-Verwaltung und alle Aktivitäten und Services, die in dieser Service-Beschreibung nicht ausdrücklich aufgeführt werden
- Zubehör, Verbrauchsmaterial, Mediensatz, Betriebsmaterial, Peripheriegeräte oder Teile wie Akkus, Rahmen und Abdeckungen oder mit diesen Teilen verbundener Support
- Direkter Support für Produkte von Drittanbietern oder kooperativer Support für Produktversionen, die zurzeit nicht vom Hersteller, Anbieter oder Partner unterstützt werden
- Support für Geräte, die durch höhere Gewalt (zum Beispiel Blitzeinschlag, Überflutung, Stürme oder Erdbeben) oder durch fehlerhafte Nutzung des unterstützten Systems oder dessen Komponenten (zum Beispiel Einsatz falscher Spannung, Verwendung falscher Sicherungen, Einsatz inkompatibler Geräte oder Zubehörteile, nicht ausreichende Belüftung oder Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung), Änderungen, ungeeignete physische oder betriebliche Umgebungen, nicht fachgerechte Wartung durch den Kunden (oder durch Vertreter des Kunden), Transport des unterstützten Systems, Entfernung oder Änderungen an der Ausrüstung oder den Kennzeichnungsetiketten des Systems oder durch ein Produkt verursachte Schäden, für das Dell nicht verantwortlich ist, beschädigt werden
- Spyware-/Virenentfernung oder Datensicherungs-Services.
- Erweiterte Wireless-, Netzwerk- oder Remote-Installation, Einrichtung, Optimierung und Konfiguration von Anwendungen, die über den in der vorliegenden Service-Beschreibung beschriebenen Rahmen hinausgehen
- Skripterstellung, Programmierung, Aufbau/Implementierung von Datenbanken, Webentwicklung oder neu kompilierte Kernels
- Reparatur von rein kosmetischen Schäden oder Mängeln an unterstützten Produkten, die nicht die Funktionalität des Geräts betreffen
- Reparaturen aufgrund von Softwareproblemen, Änderungen, Anpassungen oder Reparaturen, die nicht von Dell oder einem von Dell autorisierten Wiederverkäufer, Serviceanbieter oder von Kunden durchgeführt wurden, die CRS (durch den Kunden austauschbare Teile) verwenden
- **Einschränkungen für den Umfang des Hardwareservice:**  
Die aktuellen Serviceinformationen erhalten Sie auf [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) oder Sie wenden sich an einen Mitarbeiter des technischen Supports von Dell. Hardware-Beschränkungen gelten für ProSupport-Kunden eventuell nicht, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf den begrenzten SATA-Festplattenservice von 1 Jahr. In solchen Fällen werden Komponenten eventuell während der Laufzeit des ProSupport-Servicevertrags des Kunden durch Dell repariert oder ersetzt. Unterstützte Produkte oder Komponenten solcher Produkte, die unter den Bereich eines begrenzten, lebenslangen Hardwareservice fallen, werden von Dell gemäß dieser Service-Beschreibung während der Laufzeit Ihres Dell ProSupport-Servicevertrags unterstützt. Nach Ablauf



Ihres ProSupport-Servicevertrags von Dell gilt für nachfolgende qualifizierte Vorfälle im Zusammenhang mit einem unterstützten Produkt oder einer Komponente mit einem begrenzten lebenslangen Service der Basis-Servicevertrag für Hardware von Dell, den Sie hier finden: [www.Dell.com/ServiceContracts](http://www.Dell.com/ServiceContracts).

## Kontakt mit Dell zum Vereinbaren von Service

### Supportoptionen für den selbstbestimmten Versand:

Für Kunden, die bei Warranty Parts Direct, Fast-Track Dispatch oder Dell Online Self Dispatch (DOSD) angemeldet sind, werden qualifizierte Vorfälle nach einer telefonischen Serviceanfrage oder einer Online-Serviceanfrage über die Website für den selbstbestimmten Versand von einem zertifizierten Techniker für Ihre Region behandelt.

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

Website, Chat- und E-Mail-Support zum Dell ProSupport: Verfügbar unter [www.Support.Dell.com](http://www.Support.Dell.com).

### Telefonische Support-Anfragen:

Diese sind rund um die Uhr (24 Stunden am Tag) an sieben (7) Tagen die Woche (auch an Feiertagen) möglich. Die Verfügbarkeit kann außerhalb der USA variieren und ist auf wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen beschränkt. Weitere Details zu Ihrem Standort erhalten Sie von dem für Sie zuständigen Kundenbetreuer oder einem Mitarbeiter des technischen Supports.

### Dell KACE – Support-Geschäftszeiten:

Die Support-Geschäftszeiten für von Dell KACE unterstützte Produkte finden Sie unter <http://www.kace.com/support/contact.php>

### Erster Schritt: Telefonische Anforderung von Unterstützung

- Bei telefonischen Support-Anfragen wenden Sie sich an Ihr regionales Support Center für ProSupport und sprechen Sie mit einem Mitarbeiter des technischen Supports. Die regionalen Rufnummern finden Sie unter [www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts](http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts).
- Rufen Sie von einem Ort an, an dem Sie physischen Zugriff auf das unterstützte Produkt haben.
- Geben Sie die Seriennummer des Service-Tags (gemäß untenstehender Definition) an und machen Sie weitere vom Techniker benötigte Angaben. Der Techniker überprüft das unterstützte Produkt des Kunden sowie die zugehörigen Servicereaktionsstufen und die Gültigkeit der Services.

### Zweiter Schritt: Unterstützung bei telefonischer Fehlerbehebung

- Der Kunde gibt bei entsprechender Aufforderung Folgendes an: die angezeigten Fehlermeldungen und die Bedingungen, unter denen sie angezeigt wurden, die vor der Anzeige der Fehlermeldungen durchgeführten Aktivitäten sowie die bereits vom Kunden zur Problemlösung unternommenen Schritte.
- Der Techniker geht mit dem Kunden eine Reihe von Schritten zur Fehleranalyse durch, um das Problem zu diagnostizieren.
- Wenn ein Vor-Ort-Einsatz erforderlich ist, gibt der Techniker dem Kunden diesbezüglich weitere Anleitungen.

## Schweregrade

Gemäß de(r/n) Tabelle(n) unten werden den qualifizierten Vorfällen Schweregrade zugewiesen. Der Status "Schweregrad 1" ist abhängig davon, ob der Kunde optionale geschäftskritische Services mit Dell ProSupport erwirbt.



### Schweregrade und Reaktion von Dell für Produkte, die mit optionalem geschäftskritischem Service erworben werden

Schweregrad	Bedingung	Reaktion von Dell	Kundenrolle
1	Vollständiger Verlust einer wichtigen Geschäftsfunktion; unverzügliche Reaktion erforderlich.	Notfall-Entsendung parallel mit sofortiger telefonischer Fehleranalyse; schnelles Eingreifen des Eskalationsmanagers.	Bereitstellen von Mitarbeitern/Ressourcen zur Unterstützung bei Problemlösungen vierundzwanzig (24) Stunden am Tag und sieben (7) Tage die Woche. Unternehmensleitung am Standort soll informiert und einbezogen werden.
2	Erhebliche Auswirkungen, aber sofort umsetzbare provisorische bzw. permanente Lösung verfügbar; Ressourcenbereitstellung zur Unterstützung der Reaktion von Dell vierundzwanzig (24) Stunden am Tag und sieben (7) Tage die Woche nicht verfügbar.	Sofort einsetzende telefonische Fehleranalyse, Eingreifen des Eskalationsmanagers, falls innerhalb von 90 Minuten nach Kontaktaufnahme keine Ferndiagnose vorliegt. Bereitstellung von Ersatzteilen/Reparaturarbeiten nach der telefonischen Fehleranalyse und Diagnose.	Bereitstellung geeigneter Mitarbeiter und Ressourcen, um eine ununterbrochene Kommunikation und Arbeit zu ermöglichen. Unternehmensleitung am Standort informiert und einbezogen.
3	Minimale geschäftliche Auswirkungen.	Telefonische Fehlerbehebung, Ersatzteile/Reparaturarbeiten <i>nach</i> der telefonischen Fehleranalyse und Diagnose bereitgestellt.	Bereitstellung von Ansprechpartnerinformationen für den Fall und Reaktion auf Anfragen von Dell innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden.

### Schweregrade und Reaktion von Dell für Produkte, die ohne geschäftskritischen Service erworben werden

Schweregrad	Bedingung	Reaktion von Dell	Kundenrolle
2	Erhebliche Auswirkungen, aber sofort umsetzbare provisorische bzw. permanente Lösung verfügbar; Ressourcenbereitstellung zur Unterstützung der Reaktion von Dell vierundzwanzig (24) Stunden am Tag und sieben (7) Tage die Woche nicht verfügbar.	Sofort einsetzende telefonische Fehleranalyse, Eingreifen des Eskalationsmanagers, falls innerhalb von neunzig (90) Minuten nach Kontaktaufnahme keine Ferndiagnose vorliegt. Bereitstellung von Ersatzteilen/Reparaturarbeiten nach der telefonischen Fehleranalyse und Diagnose.	Bereitstellung geeigneter Mitarbeiter und Ressourcen, um eine ununterbrochene Kommunikation und Arbeit zu ermöglichen. Unternehmensleitung am Standort informiert und einbezogen.
3	Minimale geschäftliche Auswirkungen.	Telefonische Fehlerbehebung, Ersatzteile/Reparaturarbeiten nach der telefonischen Fehleranalyse und Diagnose bereitgestellt.	Bereitstellung von Ansprechpartnerinformationen für den Fall und Reaktion auf Anfragen von Dell innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden.



## Vor-Ort-Serviceoptionen:

Die Optionen für die Vor-Ort-Reaktion variieren je nach Typ des erworbenen Service und hängen davon ab, ob zusätzlich zum Dell ProSupport ein optionaler geschäftskritischer Support erworben wurde. Falls Sie ProSupport mit Vor-Ort-Service erworben haben, finden Sie die für Sie gültige Vor-Ort-Service-Reaktionsstufe auf Ihrer Rechnung. Beachten Sie hierzu auch die Ausführungen in der nachstehenden Tabelle. Wenn alle anwendbaren Bedingungen dieser Service-Beschreibung erfüllt sind, entsendet Dell für qualifizierte Vorfälle einen Servicetechniker zum Standort des Kunden.

Wenn beim Eintreffen des Servicetechnikers am Kundenstandort weder der Kunde noch ein autorisierter Vertreter des Kunden vor Ort ist, kann der Servicetechniker am unterstützten System keine Arbeiten ausführen. Der Servicetechniker hinterlässt eine Karte, um den Kunden über seinen Besuch bzw. über den Versuch, den Kunden telefonisch oder per E-Mail zu erreichen, zu informieren. Dem Kunden können zusätzliche Kosten für eine weitere Serviceanforderung in Rechnung gestellt werden.

### A. Vor-Ort-Reaktion bei Dell ProSupport MIT geschäftskritischem erweitertem Service

Dieser Service bietet zusammen mit dem geschäftskritischen erweiterten Service schnellere Reaktionszeiten und bei Bedarf auch bei Problemen des Schweregrads eins (1) eine Vorgehensweise wie bei unternehmenskritischen Situationen sowie sofortigen Notfall-Einsatz.<sup>2</sup>

#### Für Kunden mit geschäftskritischem erweitertem Service erhältliche Vor-Ort-Service-Reaktionsstufen

Typ der Vor-Ort-Reaktion	Zeitraumen für Vor-Ort-Reaktion	Einschränkungen/Sonderkonditionen
Vor-Ort-Reaktion innerhalb von <b>2 Stunden</b> mit Reparaturservice innerhalb von 6 Stunden*	Der Techniker erreicht den Standort in der Regel innerhalb von <b>2 Stunden</b> nach Abschluss der telefonischen Fehleranalyse und bemüht sich, die Hardware innerhalb von <b>6 Stunden</b> nach Entsendung zu reparieren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verfügbar 7 Tage/Woche, 24 Stunden/Tag – auch an Feiertagen.</li> <li>• Verfügbar an den Standorten, für die eine Reaktionszeit von zwei (2) Stunden vereinbart wurde.</li> <li>• Verfügbar bei ausgewählten Modellen unterstützter Produkte.</li> <li>• Notfall-Einsatz parallel zu Fehlerbehebung verfügbar für Probleme der Schweregradstufe 1 im Rahmen des geschäftskritischen Supports.</li> </ul>
Vor-Ort-Service innerhalb von <b>4 Stunden</b> *	Der Techniker erreicht den Standort in der Regel innerhalb von <b>4 Stunden</b> nach Abschluss der telefonischen Fehleranalyse.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verfügbar 7 Tage/Woche, 24 Stunden/Tag – auch an Feiertagen.</li> <li>• Verfügbar an den Standorten, für die eine Reaktion innerhalb von vier (4) Stunden vereinbart wurde.</li> <li>• Verfügbar bei ausgewählten Modellen unterstützter Produkte.</li> <li>• Notfall-Einsatz parallel zu Fehlerbehebung verfügbar für Probleme der Schweregradstufe 1 im Rahmen des geschäftskritischen Supports.</li> </ul>

<sup>2</sup> **Notfallmäßige Entsendung für Schweregrad 1 im Rahmen des geschäftskritischen Supports:** Bei unterstützten Produkten mit sowohl einem Dell ProSupport Vertrag und einem Vertrag für geschäftskritischen Support mit Reaktionszeiten von zwei (2) oder vier (4) Stunden werden Vor-Ort-Service-Techniker bei Bedarf parallel zur telefonischen Fehleranalyse entsandt. Nach Abschluss der Problemerkennung bestimmt der Dell Techniker, ob zur Lösung des Problems Ersatzteile verschickt werden müssen.



Vor-Ort-Service innerhalb von <b>8 Stunden*</b>	Der Techniker erreicht den Standort in der Regel innerhalb von <b>8 Stunden</b> nach Abschluss der telefonischen Fehleranalyse.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verfügbar 7 Tage/Woche, 24 Stunden/Tag – auch an Feiertagen.</li> <li>• Verfügbar an den Standorten, für die eine Reaktion innerhalb von acht (8) Stunden vereinbart wurde.</li> <li>• Nur verfügbar bei ausgewählten Modellen unterstützter Produkte.</li> <li>• Notfall-Einsatz parallel zu Fehlerbehebung verfügbar für Probleme der Schweregradstufe 1 im Rahmen des geschäftskritischen Supports.</li> </ul>
---	---	--

## B. Vor-Ort-Reaktion bei Dell ProSupport *OHNE geschäftskritischen erweiterten Service*

### Erhältliche Standard-Vor-Ort-Reaktionsstufen

Typ der Vor-Ort-Reaktion	Zeitraumen für Vor-Ort-Reaktion	Einschränkungen/Sonderkonditionen
Vor-Ort-Service innerhalb von <b>4 Stunden*</b>	Der Techniker erreicht den Standort in der Regel innerhalb von <b>4 Stunden</b> nach Abschluss der telefonischen Fehleranalyse.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verfügbar sieben (7) Tage die Woche, vierundzwanzig (24) Stunden am Tag – <i>auch an</i> Feiertagen.</li> <li>• Nur verfügbar an den Standorten, für die eine Reaktion innerhalb von vier (4) Stunden vereinbart wurde.</li> <li>• Nur verfügbar bei ausgewählten Modellen unterstützter Produkte.</li> </ul>
Vor-Ort-Service <b>am nächsten Arbeitstag*</b>	In der Regel trifft ein Techniker an dem auf die telefonische Analyse und Diagnose folgenden Arbeitstag vor Ort ein.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• An fünf (5) Tagen pro Woche, zehn (10) Stunden pro Tag, <i>außer an</i> Feiertagen.</li> <li>• Beschränkt auf Standorte, für die keine Reaktion innerhalb von 4 Stunden angeboten wird.</li> <li>• Bei Anrufen, die nach 17.00 Uhr Ortszeit** des Kunden (Montag bis Freitag) beim Dell Expert Center eingehen, und/oder bei Entsendungen, die nach dieser Uhrzeit erfolgen, trifft der Techniker unter Umständen erst am folgenden Arbeitstag beim Kunden ein.</li> <li>• Nur verfügbar bei ausgewählten Modellen unterstützter Produkte</li> </ul>
<b>Kunden außerhalb von Kontinental-USA*</b>	Die benötigten Ersatzteile werden nach der telefonischen Fehleranalyse versendet. Die Ankunftszeiten vor Ort sind vom Standort des Kunden außerhalb von Kontinental-USA und der Verfügbarkeit der benötigten Ersatzteile abhängig.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nur für von Dell geprüfte Kunden innerhalb von Kontinental-USA verfügbar.</li> <li>• Nur für bestimmte Systeme und an bestimmten Standorten erhältlich. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="http://www.Dell.com/Fed/International">www.Dell.com/Fed/International</a>.</li> <li>• Weitere Informationen zu verfügbaren Servicestandorten für behördliche Kunden sind der separaten unterzeichneten Servicevereinbarung zwischen dem Kunden und Dell zu entnehmen.</li> </ul>



Geräteaustausch vor Ort für <b>Drucker*</b>	Auf Anfrage des Kunden können Techniker bis zum nächsten Geschäftstag nach Ankunft eines Austauschdruckers an den Standort des Kunden entsandt werden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• An fünf (5) Tagen pro Woche, zehn (10) Stunden pro Tag, <i>außer an</i> Feiertagen.</li> <li>• Nur verfügbar bei ausgewählten Modellen unterstützter Produkte.</li> <li>• Nicht für Kunden innerhalb von Kontinental-USA erhältlich.</li> </ul>
---	--	--

### C. Bei anderen Optionen für die Vor-Ort-Reaktion gilt:

Nach Abschluss der Remote-Fehleranalyse, Diagnose und Problemerkennung entscheidet ein Dell Techniker, ob der qualifizierte Vorfall den Besuch eines Servicetechnikers vor Ort und/oder die Lieferung von Ersatzteilen erfordert oder ob das Problem remote behoben werden kann.

## Ersatzteile

Unabhängig von der erworbenen Servicereaktionsstufe sind einige Komponenten speziell so konstruiert, dass der Kunde sie leicht entnehmen und austauschen kann. Derartige Teile werden als Customer Self Replaceable ("**CSR**", vom Kunden selbst austauschbar) bezeichnet. Wenn der Dell Techniker während der Diagnose feststellt, dass ein qualifizierter Vorfall mit einem CSR-Ersatzteil gelöst werden kann, sendet Dell das CSR-Ersatzteil direkt an den Kunden. CSR-Ersatzteile lassen sich zwei Kategorien zuordnen:

- **Optionale CSR-Ersatzteile:** Diese Ersatzteile können vom Kunden ausgetauscht werden. Je nach Art des mit dem unterstützten Produkt erworbenen Service kann Dell einen Techniker vor Ort mit dem Austausch der Teile beauftragen. Für welche optionalen CSR-Ersatzteile und welche Service-Reaktionsstufen eine Vor-Ort-Installation ohne zusätzliche Kosten inbegriffen ist, erfahren Sie von einem Support-Mitarbeiter.
- **Obligatorische CSR-Ersatzteile** – Dell stellt nicht automatisch einen Vor-Ort-Techniker für den Einbau von obligatorischen CSR-Ersatzteilen bereit. Für welche obligatorischen CSR-Ersatzteile und welche Service-Reaktionsstufen eine Vor-Ort-Installation ohne zusätzliche Kosten inbegriffen ist, erfahren Sie von einem Support-Mitarbeiter.

Die für das CSR-Ersatzteil verwendete Versandmethode hängt von der vom Kunden erworbenen Servicestufe ab.

- Ersatzteile für Kunden mit Service am nächsten Arbeitstag werden mit einer Versandmethode mit Lieferung am nächsten Arbeitstag versendet.
- Ersatzteile für Kunden mit Serviceoptionen für die Rücksendung zur Reparatur werden auf dem Landweg versendet.

Nachdem der Dell Techniker ermittelt hat, ob es nötig ist, ein Teil auszutauschen oder das System zurückzusenden, wird der Kunde über die nächsten Schritte informiert. Je nach der vom Kunden erworbenen Servicestufe gelten die folgenden Reparaturoptionen (Vor-Ort-Reparatur oder Rücksendung):





## Kooperativer Support

Wenn Probleme mit Produkten von Drittanbietern auftreten, die gewöhnlich in Verbindung mit den unterstützten Produkten des Kunden verwendet werden, stellt Dell, wie im vorliegenden Dokument beschrieben, einen zentralen Ansprechpartner zur Verfügung, bis die Probleme genau bestimmt und zum Drittanbieter eskaliert wurden. Insbesondere nimmt Dell Kontakt zum Drittanbieter auf und erstellt einen "Vorfalldatensatz" bzw. ein "Störungsticket" im Namen des Kunden, um die erforderliche Dokumentation des Problems bereitzustellen. Wenn der betreffende Anbieter benachrichtigt wurde, überwacht Dell den Fortschritt der Problemlösung anhand von Status- und Lösungsplänen, die Dell von dem Anbieter erhält, bis der Anbieter das Problem löst, indem er eine permanente oder provisorische Lösung bereitstellt, Konfigurationsänderungen vornimmt oder einen Fehlerbericht eskaliert. Auf Anforderung durch den Kunden leitet Dell ein Verfahren zum internen Eskalationsmanagement bei Dell und/oder beim Anbieter ein.

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

Aktuelle Partner für den kooperativen Support finden Sie unter der folgenden URL: [www.Dell.com/CollaborativeSupport](http://www.Dell.com/CollaborativeSupport). Bitte beachten Sie, dass die unterstützten Produkte und Informationen zur Fehlerbehebung jederzeit ohne Benachrichtigung der Kunden geändert werden können.

## Software-Fehleranalyse

Dell ProSupport umfasst die Fehleranalyse von OEM-Software von Dell mit kooperativem Support für ausgewählte Anwendungen, Betriebssysteme und Firmware auf unterstützten Systemen (die "**abgedeckten Softwareprodukte**"). Dieser Service erfolgt telefonisch durch Übertragung von Software und entsprechenden Informationen auf elektronischem Weg oder durch Senden von Software und/oder entsprechenden Informationen an den Kunden. Zu den abgedeckten Softwareprodukten gehören vorinstallierte Client-Anwendungen für Endbenutzer wie z. B. Norton AntiVirus™, Microsoft® Office, Intuit® QuickBooks® Buchhaltungssoftware, Adobe® Photoshop®-Software und Adobe Acrobat®-Software. Darüber hinaus werden auch bestimmte serverseitige Anwendungen, wie Microsoft Small Business Server, unterstützt. Wenden Sie sich an einen der Support-Mitarbeiter von Dell, um eine aktuelle Liste der abgedeckten Softwareprodukte zu erhalten.

**Einschränkungen des Service zur Fehlerbehebung bei OEM-Software von Dell.** Dell gewährleistet nicht, dass eine bestimmte Software-bezogene Frage geklärt wird oder dass das abgedeckte Softwareprodukt bestimmte Ergebnisse erbringt. Situationen, die beim Kunden zu einem Problem geführt haben, müssen auf einem Einzelsystem reproduzierbar sein, (*d. h.* eine CPU mit der zugehörigen Workstation und anderen Peripheriegeräten). Dell kann zu dem Schluss kommen, dass ein Softwareproblem so komplex oder das unterstützte Produkt des Kunden derart beschaffen ist, dass die Frage am Telefon nicht effektiv analysiert werden kann. Der Kunde erklärt sich einverstanden, dass Dell möglicherweise nicht in der Lage ist, Fragen dieser Art zu klären. Der Kunde erklärt sich weiterhin damit einverstanden, unabhängige Vereinbarungen mit dem Herausgeber der betroffenen Software zu treffen, um Fragen dieser Art zu beantworten.

## Dell Proactive Systems Management

Während der Laufzeit des Dell ProSupport Servicevertrags können Dell ProSupport Kunden die Dell Proactive Systemverwaltungstools verwenden. Diese können entweder auf den unterstützten Produkten vorinstalliert sein oder unter folgender URL heruntergeladen werden: [www.Dell.com/Proactive](http://www.Dell.com/Proactive). Die verfügbaren Funktionen hängen jeweils vom unterstützten Produkt und vom Standort des Kunden ab. Die Dell Proactive Systemverwaltungstools werden dem Kunden gemäß der im Lieferumfang der Software enthaltenen Software-Lizenzbedingungen zur Verfügung gestellt. Sollten solche Lizenzbedingungen nicht vorliegen,



gelten für die Nutzung der Dell Proactive Systemverwaltungstools (in diesem Abschnitt als **"Software"** bezeichnet) die folgenden Lizenzbedingungen:

*Dell gewährt Ihnen während der Laufzeit des Servicevertrags eine persönliche, nicht exklusive Lizenz zum Zugriff auf und zur Verwendung der in diesem Dokument beschriebenen Software lediglich zur Erfüllung der in der anwendbaren Service-Beschreibung dargelegten Zwecke. Wenn nicht explizit von Dell schriftlich autorisiert, darf die Software weder kopiert, geändert, zurückkompiliert oder dekompiliert werden, noch dürfen aus der Software abgeleitete Werke, kollektive Werke oder Kompilationen der Software erstellt bzw. auf andere Weise der Quellcode aus der Software oder einem Bestandteil der Software extrahiert werden. Die Software darf nicht lizenziert, verkauft, an andere Personen abgetreten oder anderweitig weitergegeben oder belastet bzw. als Unterlizenz vergeben werden. Die Software darf nicht im Rahmen einer Vereinbarung für verwaltete Dienste bzw. von mehr gleichzeitigen Benutzern oder an mehr Standorten, als Lizenzen vorhanden sind, eingesetzt oder außerhalb der in der anwendbaren Service-Beschreibung festgelegten Kriterien verwendet werden. Außerdem dürfen Sie auf den Service nicht zum Zwecke der Überwachung von dessen Verfügbarkeit, Leistung oder Funktionalität bzw. für andere Bewertungs- oder Wettbewerbszwecke zugreifen.*

*Sie verpflichten sich außerdem dazu, die Software nicht für die folgenden Zwecke zu verwenden: (i) Verwenden von oder nicht autorisierter Zugriff auf Netzwerke oder Systeme von Dell oder von Drittanbietern, (ii) Verwendung oder Kopieren der Services durch andere Personen oder Niederlassungen, (iii) Durchsuchen, Scannen oder Testen der Risikoanfälligkeit von Systemen, Konten oder Netzwerken von Dell oder seinen Kunden oder Lieferanten, (iv) Beeinträchtigung bzw. versuchte Beeinträchtigung des Service für beliebige Benutzer, Hosts oder Netzwerke, (v) Verwicklung in jegliche Art von betrügerischen Aktivitäten, (vi) Übertragen von ungewünschten Massen-E-Mails oder anderen kommerziellen oder ähnlichen Nachrichten, (vii) Einschränken, Hindern oder Beeinträchtigen der Nutzung des Service durch andere Personen (mit Ausnahme von Tools für Sicherheitsfunktionen), unabhängig von der Absicht, dem Zweck oder Kenntnis davon oder (viii) Einschränken, Hindern, Beeinträchtigen oder Stören der Leistung von beliebigen Dell Einrichtungen (oder Einrichtungen von Dell Servicebereitstellern) auf jegliche Art.*

## Dell EqualLogic Softwareaktualisierung

Dell ProSupport für ausgewählte, unterstützte Dell EqualLogic Produkte, einschließlich der Dell EqualLogic PS-Serie, beinhaltet Aktualisierungen der Wartungssoftware, die Einführung neuer Funktionen für Firmware und wichtige Software, wie SAN HQ, Auto Snapshot Manager und das Host Integration Toolkit (für den auf der Rechnung genannten Servicezeitraum).

**Patches und Fehlerkorrekturen.** Dell veröffentlicht von Zeit zu Zeit Patches und Fehlerkorrekturen an der entsprechenden Enterprise Storage-Software zur Gewährleistung der Kompatibilität mit Betriebssystemen und/oder Datenbanken sowie Fehlerbehebungen, provisorische Lösungen und/oder Patches zur Einhaltung der Dokumentation für das unterstützte Produkt.

**Neue Versionen.** Neue Versionen der anwendbaren EqualLogic Enterprise Storage-Software werden Lizenznehmern für Enterprise Storage-Software, die auf einem unterstützten Produkt installiert ist und für die der begrenzte Service von Dell oder ein jährlicher Service- oder Wartungsvertrag gilt, von Dell in der Regel kostenlos zur Verfügung gestellt. Neue Versionen umfassen im Allgemeinen Versionen mit Patches und Fehlerkorrekturen, Änderungen, die eine Erweiterung von vorhandenen Funktionen darstellen, und Änderungen, die wesentliche neue Funktionen oder Kapazitäten ermöglichen.

**Support-Verlängerungsgebühren für Dell EqualLogic:** [www.Dell.com/ProSupport/EOLpricelist](http://www.Dell.com/ProSupport/EOLpricelist)



## Updates der zentralen Software von DELL|EMC

Dell ProSupport beinhaltet die folgenden Softwareaktualisierungen für wichtige Dell|EMC Software, wie Navisphere® Manager, Navisphere Manager Express (nur AX Serie), Access Logix™ (nur CX Serie), PowerPath® und SnapView Express (nur AX Serie) (für die auf der Rechnung angegebene Servicelaufzeit):

**Patches und Fehlerkorrekturen.** Dell veröffentlicht von Zeit zu Zeit Patches und Fehlerkorrekturen zu den von EMC vorgenommenen Änderungen an der entsprechenden Enterprise Storage-Software zur Gewährleistung der Kompatibilität mit Betriebssystemen und/oder Datenbanken sowie Fehlerbehebungen, provisorische Lösungen und/oder Patches zur Einhaltung der Dokumentation für die entsprechende Enterprise Storage-Software.

**Neue Versionen.** Alle neuen Versionen oder Freigaben der entsprechenden Enterprise Storage-Software, die EMC anderen Lizenznehmern im Allgemeinen ohne zusätzliche Kosten für Enterprise Storage-Software zur Verfügung stellt, die durch einen EMC Service oder einen jährlichen Wartungsvertrag zwischen EMC und dem Lizenznehmer abgedeckt ist. Darunter fallen im Allgemeinen Versionen mit Patches und Fehlerkorrekturen, Änderungen, die eine Erweiterung von vorhandenen Funktionen darstellen, und Änderungen, die wesentliche neue Funktionen oder Kapazitäten ermöglichen.

**Zusätzlicher Kauf möglicherweise erforderlich.** Dell|EMC-Kernsoftware-Updates erfordern unter Umständen den Kauf einer separaten Vor-Ort-Installation durch Dell oder eines proaktiven Wartungs-Service gemäß den Vorgaben von Dell, damit für die unterstützten Produkte auch weiterhin Anspruch auf Support besteht.

**Verlängerung.** Unter Umständen haben die Kunden das Recht, für zusätzliche Zeiträume zu verlängern und/oder zusätzliche Updates von zentraler Dell|EMC-Software zu erwerben, abhängig von den zu jenem Zeitpunkt verfügbaren Optionen und zu den dann geltenden Tarifen und Bedingungen von Dell, indem sie Dell eine Bestellung übermitteln. Dell kann seine Tarife und Bedingungen für die Bereitstellung von Support jederzeit ändern.

**Support-Verlängerungsgebühren für Dell|EMC:** [www.Dell.com/ProSupport/EMCpricelist](http://www.Dell.com/ProSupport/EMCpricelist)

## Herstellerübergreifender Support

Dell erbringt gemäß der vorliegenden Service-Beschreibung herstellerübergreifenden Dell ProSupport ("herstellerübergreifende(r) Service(s)") für ausgewählte, nicht von Dell stammende Produkte ("herstellerübergreifend unterstützte(s) Produkt(e)") gemäß nachstehender Definition). Dieser Service bietet technische Support-Optionen (Telefon), Ersatzteile und Arbeitszeit zur Wartung der Systeme unter angemessenen Betriebsbedingungen während der Laufzeit des erworbenen Service ("für herstellerübergreifenden Support qualifizierte Vorfälle"). Die Laufzeit für die einzelnen Geräte geht aus dem zur Bestellung dieses Service gehörigen Kaufvertrag oder der Rechnung des Kunden hervor.

Diese herstellerübergreifenden Services sind für herstellerübergreifend unterstützte Produkte gemäß Festlegung durch Dell auf Gerätebasis verfügbar. Die entsprechenden Vertragslaufzeiten betragen zwischen 1 und 4 Jahren.

### Verfügbare Servicestufen

Herstellerübergreifende Services für herstellerübergreifend unterstützte Produkte mit oder ohne OEM-Garantie sind während der für das einzelne Gerät erworbenen Servicelaufzeit verfügbar. Die geltende Servicereaktionsstufe geht aus dem Kaufvertrag oder der Rechnung des Kunden für das herstellerübergreifend unterstützte Produkt hervor. Herstellerübergreifende Services können Folgendes umfassen:

- Telefonsupport rund um die Uhr, sieben Tage die Woche



- Vor-Ort-Serviceoptionen (Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag **oder** 4-Stunden-Vor-Ort-Service rund um die Uhr, sieben Tage die Woche)
- Direkter telefonischer Zugang (rund um die Uhr, an 7 Tagen pro Woche, auch an Feiertagen) zum globalen Expert Center von Dell, in dem erfahrene Techniker Hardware- und Softwarefehler schnell analysieren.
- Vor-Ort-Einsatz eines Servicetechnikers und/oder Bereitstellung von Ersatzteilen am Standort des Kunden (nach Bedarf und gemäß der erworbenen Servicestufe) für Reparaturen und Lösungen, die notwendig sind, um ein unterstütztes Produkt wieder in einen angemessenen Betriebszustand zu bringen.
- Telefonische Fehleranalyse nach Verfügbarkeit für viele gängige Probleme; mit dem Einverständnis des Kunden erhalten Dell Techniker zur Optimierung der Fehleranalyse über eine sichere Internetverbindung direkten Zugang zum System des Kunden.
- Fallmanagement zum Verfolgen der Behebung und Eskalation von qualifizierten Vorfällen.
- Eskalationsverwaltung über einen zentralen Ansprechpartner für Vorfall-Management, Eskalationen und Vorfallstatus im Rahmen dieses Service.

**Herstellerübergreifend unterstützte Produkte:** Dieser herstellerübergreifende Service ist für ausgewählte, nicht von Dell stammende Systeme in Standardkonfiguration verfügbar. Das in dieser Service-Beschreibung erwähnte herstellerübergreifend unterstützte Produkt wird auf der Kundenrechnung angezeigt; Software- und Peripherieprodukte werden hingegen von dieser Service-Beschreibung **nicht** abgedeckt. Für jedes herstellerübergreifend unterstützte Produkt muss vom Kunden ein separater Servicevertrag erworben werden (Beispiel: Der Servicevertrag gilt NICHT für einen an ein berechtigtes System angeschlossenen Drucker, es sei denn, für diesen wurde ein separater Servicevertrag abgeschlossen). Jedes herstellerübergreifend unterstützte Produkt wird mit einer OEM-Seriennummer oder einer anderen zugewiesenen Seriennummer ("**herstellerübergreifende Service-Tag-Nummer**") versehen. Je nach Region, Standort und Sprache sind möglicherweise zusätzliche Produkte durch diese Service-Beschreibung abgedeckt oder können der Liste der herstellerübergreifend unterstützten Produkte hinzugefügt werden. Weitere Informationen zu herstellerübergreifend unterstützten Produkten bei diesem Service erhalten Sie von Ihrem Dell Vertriebsmitarbeiter.

#### Weitere Informationen

- Dell übernimmt für keinen Hersteller Garantieverpflichtungen hinsichtlich herstellerübergreifend unterstützter Produkte.
- Dell übernimmt keinerlei Software-Garantieverpflichtungen eines Herstellers oder die Wartung jeglicher Software aus diesem Vertrag
- **Unterstützte Versionen.** Der Kunde muss Software und herstellerübergreifend unterstützte Produkte auf den von Dell angegebenen mindestens erforderlichen Versionen oder Konfigurationen halten, wie auf den OEM-Websites angegeben. Der Kunde muss die Installation von Ersatzteilen, Patches, Software-Updates oder Folgeversionen gemäß den Anweisungen des OEM gewährleisten, damit die herstellerübergreifend unterstützten Systeme Anspruch auf diesen herstellerübergreifenden Service haben.
- **Haftungsbeschränkung.** Wenn Dell das herstellerübergreifend unterstützte Produkt des Kunden nicht in einen angemessenen Betriebszustand zurücksetzen kann, beschränkt sich die aus dieser Service-Beschreibung resultierende oder damit in Verbindung stehende Gesamthaftung von Dell gegenüber dem Kunden – ungeachtet eines separat mit Dell unterzeichneten Vertrags – auf den niedrigeren Betrag aus a) der Erstattung der über zwölf (12) Monate entstandenen Gebühren, die gemäß dieser Service-Beschreibung vom Kunden an Dell gezahlt wurden oder zu zahlen sind, oder b) dem entsprechenden Austausch des kompletten Geräts.



## Zusätzliche Geschäftsbedingungen

### 1. Unterstützte Produkte

Dieser Service ist verfügbar für ausgewählte unterstützte Systeme der Produktreihen Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, Vostro™, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™ und Dell|EMC Storage Systems™ sowie für ausgewählte Dell Drucker, jeweils bei Erwerb in Standardkonfiguration. Es werden regelmäßig unterstützte Produkte hinzugefügt. Eine aktuelle Liste der für Produkte von Dell und anderer Hersteller verfügbaren Services erhalten Sie von Ihrem Dell Vertriebsmitarbeiter.

Jedes unterstützte Produkt ist durch eine Seriennummer gekennzeichnet ("**Service-Tag-Nummer**"). Der Service muss für jedes unterstützte Produkt separat erworben werden. Beispielsweise wird ein Drucker, der mit einem Notebook-System erworben wurde, nicht vom Servicevertrag für das Notebook-System abgedeckt. Für Drucker und Notebook ist jeweils ein eigener Servicevertrag erforderlich. Bitte geben Sie die Service-Tag-Nummer Ihres unterstützten Produkts an, wenn Sie sich in Zusammenhang mit diesem Service an Dell wenden.

### 2. Support-Services

**A. Begrenzter Hardwareservice.** Supportbezogene Services infolge eines qualifizierten Vorfalles bei unterstützten Produkten umfassen gegebenenfalls technische Supportoptionen (Telefon, Internet, usw.) sowie Ersatzteile und die entsprechende Arbeitszeit für die Reparatur und/oder den Austausch von fehlerhaften Teilen aufgrund von Verarbeitungsfehlern, die innerhalb des begrenzten Hardware-Servicezeitraums bei(m) unterstützten Kundenprodukt(en) auftreten. Der begrenzte Hardwareservice von Dell kann unter [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) oder außerhalb der USA auf Ihrer regionalen Dell.com Website eingesehen werden.

**B. Einschränkung des Hardwareservice.** Eventuell gelten Einschränkungen für den Umfang des Hardwareservice. Diese können im Rahmen von Serviceangeboten unter Umständen gegen eine zusätzliche Gebühr erweitert werden. Weitere Service-Informationen finden Sie unter [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty). Sie können auch einen Mitarbeiter des technischen Supports von Dell kontaktieren.

**C. Einbau von Ersatzteilen.** Unabhängig von der erworbenen Servicereaktionsstufe sind einige Komponenten speziell so konstruiert, dass der Kunde sie leicht entnehmen und austauschen kann. Sie werden als "Customer Self Replaceable" (CSR, durch den Kunden austauschbar) bezeichnet. Wenn der Supporttechniker von Dell während Fehlerbehebung und Diagnose feststellt, dass die Reparatur mit einem CSR-Ersatzteil vorgenommen werden kann, sendet Dell das CSR-Ersatzteil direkt an den Kunden. CSR-Ersatzteile lassen sich zwei Kategorien zuordnen:

- **Optionale CSR-Ersatzteile.** Optionale CSR-Ersatzteile sind so konzipiert, dass der Kunde sie leicht selbst einbauen kann; dennoch stellt Dell je nach Art des Service, der mit dem unterstützten Produkt erworben wurde, einen Vor-Ort-Techniker bereit, der die Teile austauscht.
- **Obligatorische CSR-Ersatzteile.** Obligatorische CSR-Ersatzteile sind so konzipiert, dass der Kunde sie leicht selbst einbauen kann; Dell bietet folglich keine Installationservices für obligatorische CSR-Ersatzteile an. Wenn der Kunde Dell und/oder den autorisierten Dell Wiederverkäufer auffordert, diese Ersatzteile auszutauschen, wird dem Kunden dieser Service in Rechnung gestellt. Dell kann die Gebühren bei einer begrenzten Anzahl von Services erlassen, wie beispielsweise für ProSupport.

**D. Austausch eines kompletten Geräts.** Wenn der Techniker feststellt, dass die Komponente des defekten unterstützten Produkts leicht entfernt und wieder angeschlossen werden kann (wie eine Tastatur oder ein Monitor), oder wenn der Techniker feststellt, dass das unterstützte Produkt vollständig ausgetauscht werden muss, behält sich Dell das Recht vor, dem Kunden ein vollständiges Ersatzgerät zu liefern. Wenn ein Dell Techniker ein Ersatzsystem an den Kunden liefert, ist der Kunde verpflichtet, dem Dell Techniker das defekte System oder die defekte Komponente zu überlassen, es sei denn, der Kunde hat den Service "Keep Your Hard Drive" für das betroffene System erworben. In diesem Fall darf der Kunde die entsprechende(n) Festplatte(n) behalten. Sollte der Kunde dem Dell Techniker das defekte System nicht wie oben festgelegt überlassen, oder sollte das defekte



System nicht innerhalb von zehn (10) Tagen zurückgegeben werden (falls das Ersatzsystem nicht persönlich von einem Dell Techniker übergeben wurde), willigt der Kunde ein, Dell das Ersatzsystem bei Erhalt der Rechnung zu bezahlen. Sollte der Kunde die Rechnung nicht innerhalb von zehn (10) Tagen nach Erhalt begleichen, ist Dell, zusätzlich zu anderen gesetzlichen Rechten und Rechtsmitteln, dazu berechtigt, diese Service-Beschreibung nach entsprechender Ankündigung zu beenden.

**E. Lagerung von Ersatzteilen.** Dell verfügt derzeit über Ersatzteile in Lagern an mehreren Standorten auf der ganzen Welt. Bestimmte Ersatzteile sind möglicherweise nicht an dem Standort auf Lager verfügbar, der sich am nächsten zum Standort des Kunden befindet. Wenn ein Teil, das zur Reparatur des unterstützten Produkts 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. An Standorten zur Lagerung von Teilen, die innerhalb von 2 oder 4 Stunden versandt werden, werden geschäftskritische Systemkomponenten, wie von Dell festgelegt, gelagert. Eine geschäftskritische Komponente ist eine Komponente, bei deren Ausfall das System eventuell nicht mehr seine Grundfunktionen ausführen kann. Zu den nicht kritischen Komponenten zählen unter anderem: Software, Diskettenlaufwerke, Wechsellaufwerke, Modems, Lautsprecher, Soundkarten, Zip-Laufwerke, Monitore, Tastaturen und Mäuse. Um für den Versand innerhalb von 2 oder 4 Stunden vorgesehene Teile zu erhalten, muss der Kunde einen entsprechenden Servicevertrag abgeschlossen haben, der die Lieferung geschäftskritischer Teile beinhaltet. Außerdem müssen die unterstützten Produkte sich innerhalb des von Dell bestimmten Abdeckungsbereichs befinden.

**F. Eigentumsrecht an Ersatzteilen.** Alle vom unterstützten System entfernten und an Dell zurückgegebenen Dell Ersatzteile gehen in das Eigentum von Dell über. Der Kunde ist verpflichtet, Dell für alle vom System entfernten und durch den Kunden einbehaltenen Ersatzteile den aktuellen Kaufpreis zu zahlen (dies gilt nicht für durch den Service "Keep Your Hard Drive" abgedeckte Festplatten aus dem System), sofern der Kunde Ersatzteile von Dell erhalten hat. Dell verwendet bei der Ausführung von Reparaturen im Rahmen des Service neue und neuwertige Ersatzteile von unterschiedlichen Herstellern.

### 3. Laufzeit des Service.

Dieser Vertrag tritt an dem Tag der Bestellung in Kraft und gilt für die Laufzeit des Service. Die "Laufzeit des Service" beginnt mit dem Kaufdatum und dauert für die auf dem Bestellformular angegebene Zeitspanne (wie unten beschrieben) an. Die Anzahl der Systeme, Lizenzen, Installationen, Bereitstellungen, verwalteten Endpunkte oder Endbenutzer, für die der Kunde einen oder mehrere Services erwirbt, der Tarif oder Preis sowie die jeweilige Laufzeit des Service sind im jeweiligen Bestellformular oder in der sonstig gemeinsam vereinbarten Form von Rechnung, Auftragsbestätigung oder Bestellung (zusammenfassend als **"Bestellformular"** bezeichnet) angegeben. Sofern zwischen Dell und dem Kunden nicht anderweitig vereinbart, ist der Erwerb von Software und Services gemäß diesem Vertrag ausschließlich zur eigenen, internen Verwendung beim Kunden und weder für den Wiederverkauf noch für die Zwecke eines Servicebüros gestattet.

### 4. Zuständigkeiten des Kunden

**A. Zugriffsberechtigung.** Der Kunde versichert, dass er zum Zweck der Serviceerbringung sowohl für den Kunden als auch für Dell die Genehmigung für den Zugriff auf das unterstützte Produkt und die Nutzung des unterstützten Produkts, der darauf befindlichen Daten und aller dazugehörigen Hard- und Softwarekomponenten erlangt 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 dieser Services beauftragt.

**B. Kooperation mit Telefon- und Vor-Ort-Technikern.** Der Kunde erklärt sich bereit, mit den Telefon- und Vor-Ort-Technikern von Dell zusammenzuarbeiten und deren Anweisungen zu befolgen. Es hat sich gezeigt, dass die meisten Systemprobleme und -fehler in enger Zusammenarbeit zwischen dem Benutzer und dem Analysten oder Techniker per Telefon behoben werden können.

**C. Pflichten vor Ort.** Wenn Services vor Ort ausgeführt werden müssen, ist der Kunde verpflichtet, freien, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen des Kunden und dem unterstützten Produkt oder den unterstützten Produkten zu gewährleisten. Ausreichender Zugang umfasst einen hinreichend großen Arbeitsbereich, Elektrizität





und einen Telefonanschluss. Darüber hinaus müssen ein Bildschirm oder Display, eine Maus (oder ein anderes Zeigegerät) und eine Tastatur zur Verfügung gestellt werden (ohne Kosten für Dell), wenn das System diese Elemente nicht umfasst.

**D. Pflege von Software und Serviceversionen.** Der Kunde muss Software und unterstützte Produkte auf den von Dell angegebenen mindestens erforderlichen Versionen oder Konfigurationen halten, wie auf PowerLink für Dell|EMC Speichersysteme oder EqualLogic™ bzw. auf [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) für zusätzlich unterstützte Produkte angegeben. Der Kunde muss die Installation von Austauschteilen, Patches, Software-Updates oder Folgeversionen gemäß den Anweisungen von Dell gewährleisten, damit die unterstützten Produkte Anspruch auf diesen Service haben.

**E. Datensicherung.** Der Kunde ist verantwortlich für eine vollständige Sicherung aller vorhandenen Daten und Programme auf allen betroffenen Systemen vor der Serviceleistung durch Dell. DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR DEN VERLUST ODER DIE WIEDERHERSTELLUNG VON DATEN ODER PROGRAMMEN oder für Systemausfälle, die aus diesem Service oder damit zusammenhängenden Support-Aktivitäten oder einer Unterlassung, einschließlich Fahrlässigkeit, seitens Dell oder eines Drittanbieters resultieren.

**F. Gewährleistungen von Drittanbietern.** Bei der Ausführung dieser Services muss Dell unter Umständen auf Hard- oder Software zugreifen, die nicht von Dell hergestellt wurde. Die Gewährleistungen einiger Hersteller werden möglicherweise ungültig, wenn Dell oder eine andere Partei außer dem Hersteller an der Hard- oder Software arbeitet. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Ausführung von Services durch Dell keine Auswirkungen auf die Gültigkeit solcher Gewährleistungen hat bzw. dass diese Auswirkungen vom Kunden akzeptiert werden können. Dell übernimmt keine Verantwortung für Gewährleistungen Dritter oder für die Auswirkungen, die Dell Services auf diese Gewährleistungen haben können.

## 5. Wichtige zusätzliche Informationen

**A. Terminänderung.** Wurde für den Service ein Termin vereinbart, sind Terminänderungen mindestens 8 Kalendertage vor dem ursprünglich vereinbarten Termin anzukündigen. Wenn der Kunde den Servicetermin innerhalb

von 7 Tagen oder kürzer vor dem ursprünglich vereinbarten Termin ändert, fällt eine Änderungsgebühr an, die jedoch höchstens 25 % des Kundenpreises für den Service beträgt. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass Terminänderungen mindestens 8 Tage vor Bereitstellung des Service bestätigt werden.

**B. Wirtschaftlich angemessene Einschränkungen der Serviceerbringung.** Dell behält sich das Recht vor, die Erbringung von Services abzulehnen, wenn Dell der Meinung ist, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell oder den von Dell beauftragten Serviceanbieter entsteht oder dass die Erbringung der Leistungen über den Serviceumfang hinausgeht. Dell übernimmt keine Haftung für Ausfälle oder Leistungsverzögerungen aufgrund von Umständen, die Dell nicht zu vertreten hat. Der Service erstreckt sich ausschließlich auf Verwendungszwecke, für die das jeweilige unterstützte Produkt entwickelt wurde.

**C. 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 ein separater Vertrag mit Dell erforderlich. Ist ein solcher Vertrag nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit diesem Vertrag geleistet.

**D. Abtretung.** Dell kann diesen Service und/oder diese Service-Beschreibung an qualifizierte Drittanbieter von Services abtreten.

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

- Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung gemäß der Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
- Der Kunde verweigert die Zusammenarbeit mit dem unterstützenden Analysten bzw. mit dem Vor-Ort-Techniker oder
- Der Kunde hält die Allgemeinen Geschäftsbedingungen dieser Service-Beschreibung nicht ein.

Im Falle einer Kündigung durch Dell schickt Dell eine schriftliche Kündigung an die Rechnungsadresse des Kunden. Das Schreiben enthält den Grund für die Kündigung sowie das



Datum, an dem sie wirksam wird. Zwischen dem Datum der Kündigung und dem Vertragsende müssen mindestens zehn (10) Tage liegen, sofern nicht vom Gesetzgeber zwingend ein anderer Zeitraum vorgeschrieben ist. Beendet Dell den Service auf Grundlage dieses Paragraphen, hat der Kunde keinen Anspruch auf Erstattung von an Dell geleisteten Zahlungen.

**F. Regionale Einschränkungen & Standortänderung.** Dieser Service wird an dem/den auf der Rechnung des Kunden ausgewiesenen Standort(en) erbracht. Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Serviceoptionen, inklusive Service-Stufen, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-Reaktionszeiten, hängen von der jeweiligen Region ab und manche Optionen sind unter Umständen am Kundenstandort nicht verfügbar. Des Weiteren kann die Verpflichtung von Dell zum Erbringen des Service von der Verfügbarkeit am neuen Standort sowie einer Überprüfung und erneuten Zertifizierung der unterstützten Produkte, deren Standort geändert wurde, abhängen. Diese erfolgt zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen aktuellen Gebührensätzen von Dell für Arbeitszeit und Material. Der Kunde ermöglicht Dell einen ausreichenden, sicheren und kostenlosen Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden, damit Dell diese Pflichten erfüllen kann.

**G. Übertragung des Service.** Gemäß den Beschränkungen dieser Service-Beschreibung kann der Kunde diesen Service <nicht> an eine dritte Partei übertragen, die das vollständige unterstützte Produkt des Kunden vor Ablauf der aktuellen Laufzeit erwirbt, sofern es sich bei dem Kunden um den ursprünglichen Käufer des unterstützten Produkts und des Service handelt oder der Kunde das unterstützte Produkt und diesen Service vom ursprünglichen Eigentümer (oder einem vorherigen Erwerber) unter Beachtung aller unter [www.support.dell.com/](http://www.support.dell.com/) festgelegten Übertragungsverfahren erworben hat. Unter Umständen fällt eine Übertragungsgebühr an. Hinweis: Falls der Kunde oder die Partei, auf die der Service übertragen wird, das unterstützte Produkt an einem anderen geografischen Standort einsetzt, an dem der Service nicht verfügbar oder nicht zu dem Preis verfügbar ist, den der Kunde für den Service bezahlt hat, besteht ggf. kein Serviceanspruch oder es fallen am neuen Standort zusätzliche Kosten für dieselbe Support-Kategorie an. Entscheidet sich der Kunde gegen die Übernahme der zusätzlichen Kosten, wird der Service automatisch auf eine Support-Kategorie umgestellt, die am neuen Standort zu diesem oder einem niedrigeren Preis angeboten wird. Die Möglichkeit einer Erstattung besteht jedoch nicht.

Weitere Informationen zu unseren Serviceangeboten erhalten Sie von Ihrem Dell Mitarbeiter oder auf unserer Website unter [www.dell.com/services](http://www.dell.com/services).

Verfügbarkeit je nach Land unterschiedlich. Weitere Informationen erhalten Kunden und Dell Channel Partner bei ihrem zuständigen Vertriebsmitarbeiter.

© 2011 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten. Mit Marken bzw. Handelsnamen wird in diesem Dokument gegebenenfalls auf die Unternehmen, die Anspruch auf die Marken oder Handelsnamen erheben, oder auf deren Produkte verwiesen. Alle Angaben sind zum Zeitpunkt der Veröffentlichung korrekt, können jedoch jederzeit ohne Vorankündigung geändert werden und unterliegen der Verfügbarkeit. Dell und die Tochterunternehmen von Dell haften nicht für Druckfehler, fehlerhafte Abbildungen oder Auslassungen. Es gelten die allgemeinen Verkaufs- und Servicebedingungen von Dell, die auf folgender Website erhältlich sind: [www.Dell.com](http://www.Dell.com). Auf Anfrage ist ein Ausdruck der Verkaufsbedingungen von Dell erhältlich.

