

Service-Beschreibung

Basic Hardware Service (Standardservice für Hardware)

Einführung in den Servicevertrag

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

Diese Service-Beschreibung wird zwischen dem Kunden ("**Sie**" oder "**Kunde**") und der auf der Kundenrechnung aufgeführten Niederlassung von Dell abgeschlossen. Dieser Service unterliegt dem vom Kunden separat mit Dell geschlossenen Rahmenvertrag für Kundenservices, der ausdrücklich zum Vertrieb dieses Service berechtigt, oder, sofern eine solche Vereinbarung nicht vorhanden ist, den Dell Verkaufsbedingungen für gewerbliche Kunden, die Sie unter www.dell.com/Terms bzw. auf Ihrer regionalen 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 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 nach der ursprünglichen Laufzeit der zu diesem Zeitpunkt geltenden Service-Beschreibung unterliegt, die unter www.dell.com/servicecontracts einsehbar ist.

In der APJ-Region ansässige Direktkunden und Endbenutzer, die Dell Services über einen Wiederverkäufer erworben haben: Dieser Service wird in Verbindung mit einem gesonderten vom Kunden unterzeichneten mit Dell geschlossenen Rahmenvertrag für Kundenservices bereitgestellt. Falls kein solcher Vertrag geschlossen wurde, gilt die Customer Master Services-Vereinbarung (Customer Master Services Agreement, CMSA) von Dell. Diese ist unter www.dell.com/servicecontracts verfügbar.

In der APJ-Region ansässige PartnerDirect Certified Partner oder registrierte Händler und autorisierte Wiederverkäufer: Dieser Service gilt für den Weiterverkauf durch autorisierte Wiederverkäufer von Dell in Übereinstimmung mit den Geschäftsbedingungen von Dell für Personen oder Gesellschaften, die Produkte zum Wiederverkauf erwerben. Die Geschäftsbedingungen finden Sie unter www.dell.com/servicecontracts.

In der EMEA-Region ansässige Endbenutzer, die Produkte und Services der Marke Dell über einen Wiederverkäufer oder Vertriebshändler erwerben: Wenn Sie den Service über einen dritten Vertriebshändler/Wiederverkäufer erworben haben, besteht jeder Vertrag bezüglich Verkauf und Erbringung des Service zwischen Ihnen und dem dritten Vertriebshändler/Wiederverkäufer. Es besteht dann hinsichtlich des Verkaufs und der Erbringung des Service 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, den 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 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

Dieser Service beinhaltet technische Supportoptionen sowie Ersatzteile und entsprechende Arbeitszeit für qualifizierte Reparaturen. Die geltende Servicereaktionsstufe geht aus dem Bestellformular, der Auftragsbestätigung, der Bestellung, der Rechnung oder der Quittung des Kunden (zusammen "**Bestellformular**") für die unterstützten Produkte hervor. Die verfügbaren Servicereaktionsstufen hängen vom Standort des Kunden ab und können Folgendes umfassen:

- Return for Repair Services (Einsendung für Reparaturservices): Mail-In Service (MIS, Einschickservice), Carry-In-Service (CIS, Ablieferungsservice), Collect and Return Service (Abhol- und Reparaturservice)
- Parts Only Service (Ersatzteilservice)

1

- Next Business Day Onsite Service (NBD) (Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag)
- Advanced Exchange Service (Erweiterter Austauschservice)

Die folgenden Aktivitäten sind nicht im Service enthalten:

Einschränkungen für den Umfang des Service:

- Unterstützung bei der Verwendung der Betriebssystemsoftware
- Unterstützung bei der Verwendung von Datenbanken
- Medienersatz für Software anderer Hersteller (beispielsweise Microsoft® Office) oder für Software, die Dell nicht mehr zusammen mit neuen unterstützten Produkten ausliefert
- Unterstützung bei Konfiguration, Optimierung, Installation, Standortänderung oder Upgrades
- Überwachung geschäftskritischer Vorgänge durch Global Command Center
- Notfallmäßige Entsendung oder vom Kunden festgelegte Schweregrade für Vorfälle
- Fall- oder Eskalationsmanagement
- Gewährleistung, Reparatur oder anderer Service für nicht von Dell stammende Produkte (sofern nichts anderes angegeben ist)
- Zubehör, Betriebsmaterial, Peripheriegeräte oder Teile wie beispielsweise Akkus, Gehäuse und Abdeckungen
- Jegliche Wiederherstellung und Übertragung von Daten
- Reparatur von rein kosmetischen Schäden oder Mängeln an unterstützten Produkten, die nicht die Funktionalität des Geräts betreffen
- Entfernung von Viren
- Service für Geräte, die durch fehlerhafte Verwendung, Unfälle oder missbräuchliche Verwendung des unterstützten Produkts oder dessen Komponenten (zum Beispiel Einsatz falscher Spannung, Verwendung falscher Sicherungen, Einsatz inkompatibler Geräte oder Zubehörteile, nicht ausreichende Belüftung oder Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung), nicht von Dell autorisierte Änderungen, ungeeignete physische oder betriebliche Umgebungen, nicht fachgerechte Wartung durch den Kunden (oder durch Vertreter des Kunden) beschädigt wurden
- 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, siehe nachstehende Definition) verwenden

Kontakt mit Dell zum Vereinbaren von Service

Alle Angebote des Basic Hardware Service (Standardservice für Hardware) mit Ausnahme des Parts Only Service (Ersatzteilservice) berechtigen Sie zur Inanspruchnahme der folgenden technischen Service- und Supportleistungen:

- Telephone Support Services (Telefonischer Support) für die Behebung von Hardwareproblemen während der lokalen Geschäftszeiten (außer an gesetzlichen Feiertagen)
- Unmittelbarer technischer Support über Onlinechats und E-Mail

Hinweis: Die Service-Angebote können von Region zu Region variieren. Bei von einem Dell Wiederverkäufer erworbenen unterstützten Produkten kann sich der Kunde an Dell oder an den Dell Wiederverkäufer wenden, um die zutreffende Servicereaktionsstufe für seine unterstützten Produkte in Erfahrung zu bringen.

Lösung durch den technischen Service für nicht dringende Fälle: Bei nicht dringenden Problemen und zur Lösung durch Selbsthilfe können Sie sich unmittelbar über einen Onlinechat oder per E-Mail unter www.support.dell.com an den technischen Support von Dell wenden.

Telefonische Lösung: Techniker des Basic Hardware Service (Standardservice für Hardware) ("**Dell Techniker**") stehen während der lokalen Geschäftszeiten (montags bis freitags, außer an gesetzlichen Feiertagen) telefonisch zur Verfügung. Die lokalen Rufnummern für den telefonischen Support finden Sie unter www.support.dell.com.

Halten Sie bitte Folgendes bereit, wenn Sie Kontakt zu Dell aufnehmen:

- Service-Tag-Nummer (gemäß der nachstehenden Definition), Express-Servicecode und Modellnummer des unterstützten Produkts
- Eine Beschreibung des Problems und der Fehlerbehebungsschritte, die Sie vor der Kontaktaufnahme durchgeführt haben
- Die Fallnummer, sofern Ihnen diese bereits bei einem vorherigen Kontakt zu Dell zugewiesen wurde
- Physischer Zugang zum unterstützten Produkt während der Fehlerbehebung

2

Der Dell Techniker überprüft außerdem die Servicestufe für das unterstützte Produkt und führt eine Reihe von Schritten zur Fehleranalyse durch, um das Problem zu diagnostizieren. Möglicherweise bittet der Dell Techniker den Kunden, das Gehäuse des Produkts zu öffnen, Hardware zu entfernen, Änderungen an Software vorzunehmen oder andere Diagnoseaktivitäten auszuführen.

Wenn der Hardwareservice-Zeitraum des unterstützten Produkts abgelaufen ist oder das Problem nicht von diesem Service abgedeckt wird, ist möglicherweise dennoch eine Behebung des Problems möglich. Dafür fällt allerdings eine zusätzliche Gebühr an.

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 die qualifizierte Reparatur mit einem CSR-Ersatzteil vorgenommen werden kann, sendet Dell das CSR-Ersatzteil direkt an den Kunden. Die für das CSR-Ersatzteil verwendete Versandmethode hängt von der vom Kunden erworbenen Servicestufe ab. Ersatzteile für Kunden mit Next Business Day Service (Service am nächsten Arbeitstag) werden mit einer Versandmethode mit Lieferung am nächsten Arbeitstag versendet. Ersatzteile für Kunden mit Return for Repair Service (Service 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 Optionen:

Optionen für den Return for Repair Service (Service für die Rücksendung zur Reparatur)

Es gibt drei Arten des Return for Repair Service (Service für die Rücksendung zur Reparatur): Mail-In Service (Einschickservice), Carry-In Service (Ablieferungsservice) oder Collect and Return Service (Abhol- und Reparaturservice).

Mail-In Service (MIS, Einschickservice)

Der Mail-In-Service (Einschickservice) wird durch einen Anruf beim technischen Support von Dell wie oben beschrieben eingeleitet. Während der Diagnose ermittelt der Dell Techniker, ob das unterstützte Produkt aufgrund des Problems an ein von Dell angegebenes Reparaturcenter gesendet werden muss, damit eine qualifizierte Reparatur erfolgen kann. Diese Option nimmt einschließlich Versand zum und vom Reparaturcenter in der Regel zehn Arbeitstage ab Versanddatum in Anspruch.

Carry-In-Service (CIS, Ablieferungsservice)

Beim Carry-In Service handelt es sich um einen "Ablieferungsservice", der durch einen Anruf beim technischen Support von Dell wie oben beschrieben eingeleitet wird. Während der telefonischen Fehlerbehebung ermittelt der Dell Techniker, ob das Problem durch einen Hardwarefehler verursacht wird. In diesem Fall wird der Kunde aufgefordert, das unterstützte Produkt (auf Kosten des Kunden) bei einem von Dell angegebenen Reparaturcenter oder an einem Versandort abzuliefern. Die Standardservicezeiten entsprechen den örtlichen Geschäftszeiten an fünf Tagen pro Woche, außer an gesetzlichen Feiertagen. Qualifizierte Reparaturen werden in Übereinstimmung mit der Reaktionsstufe durchgeführt, die auf dem Bestellformular des Kunden angegeben ist. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird der Kunde kontaktiert und aufgefordert, die Abholung des Produkts zu organisieren. Servicestufenvereinbarungen für Reparaturen können je nach Land und Ort variieren.

Collect and Return Service (Abhol- und Reparaturservice)

Der Collect and Return Service (Abhol- und Reparaturservice) wird durch einen Anruf beim technischen Support von Dell wie oben beschrieben eingeleitet. Wenn beim unterstützten Produkt festgestellt wird, dass der Fehler nicht telefonisch vom Dell Techniker behoben werden kann und eine qualifizierte Reparatur erforderlich ist, wird das unterstützte Produkt von einem Dell Mitarbeiter abgeholt und zu einem von Dell angegebenen Reparaturcenter gebracht. Diese Servicemethode umfasst die Arbeitszeit und die Reparatur oder den Austausch von Teilen des Hauptsystems, einschließlich Monitor, Tastatur und Maus, sofern diese nicht separat bestellt wurden.

Qualifizierte Reparaturen werden in Übereinstimmung mit der Reaktionsstufe durchgeführt, die auf dem Bestellformular des Kunden angegeben ist. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird es an den Kunden zurückgesendet. Servicestufenvereinbarungen für Reparaturen können je nach Land und Ort variieren.

Versand: Während der Diagnose stellt der Dell Techniker Anweisungen zur Rücksendung des Produkts an das von Dell angegebene Reparaturcenter bereit. Das unterstützte Produkt muss an die vom Dell Techniker genannte Adresse gesendet werden und gut sichtbar mit der "Return Authorization Number" (Rücksendeautorisierungsnummer) beschriftet sein. Diese Autorisierungsnummer wird vom Dell Techniker zur Verfügung gestellt. Um die Reparatur bzw. den Austausch zu beschleunigen, empfiehlt es sich, eine kurze schriftliche Beschreibung des Problems beizufügen. Das zurückzusendende Produkt sollte in der Originalverpackung verpackt sein. Wenn die Originalverpackung nicht verfügbar ist, kann der Dell Techniker eine Verpackung zur Verfügung stellen. Für diesen Service wird unter Umständen eine Gebühr erhoben.

Hinweise zum Versand: Der Kunde sollte keine Handbücher, vertraulichen, geschützten oder persönlichen Informationen oder Wechselmedien wie Disketten, DVDs, PC-Karten usw. senden. Dell haftet nicht für verlorene oder beschädigte Daten, beschädigte oder verlorene Medien oder die vertraulichen, geschützten oder persönlichen Informationen des Kunden.

Parts Only Service (Ersatzteilservice)

Kunden mit Parts Only Service (Ersatzteilservice) können Ersatzteile für qualifizierte Reparaturen anfordern. Dell tauscht möglicherweise anstelle einzelner Teile komplette Geräte aus. In diesem Fall fügt Dell jedem Ersatzteil eine vorfrankierte Versandverpackung bei, die der Kunde für die Rücksendung des defekten Originalteils an Dell verwenden kann. Der Parts Only Service (Ersatzteilservice) beinhaltet keine telefonische Fehlerbehebung oder andere Arten der Remote-Unterstützung.

3

Next Business Day Onsite Service (Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag)

Bei Kunden mit Next Business Day Onsite Service (Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag) ermittelt der Dell Techniker während der telefonischen Fehlerbehebung, ob ein Servicetechniker vor Ort eine qualifizierte Reparatur durchführen muss. Beim Next Business Day Onsite Service (Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag) trifft in der Regel ein Techniker am nächsten Arbeitstag vor Ort ein. Für diesen Service gelten bestimmte Einschränkungen und Bedingungen:

- Techniker stehen montags bis freitags von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr (Ortszeit), außer an gesetzlichen Feiertagen, zur Verfügung.
- Im Allgemeinen gilt der Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag für alle Anrufe, die bis 17.00 Uhr (Ortszeit) bei Dell eingehen. Dies kann jedoch regional unterschiedlich sein. Fragen Sie einen Dell Techniker nach der Frist für Ihren Standort.
- Falls nach Eintreffen des Vor-Ort-Technikers beim Kunden zusätzliche Teile oder Ressourcen benötigt werden, können die Arbeiten bis zum Eintreffen der zusätzlichen Teile oder Ressourcen vorübergehend ausgesetzt werden.

Verpasster Servicetermin Wenn beim Eintreffen des Servicetechnikers am Kundenstandort weder der Kunde noch ein autorisierter Vertreter des Kunden vor Ort ist, kann der Techniker den Service nicht ausführen. Der Servicetechniker hinterlässt nach Möglichkeit eine Karte, um den Kunden über seinen Besuch zu informieren. In diesem Fall können dem Kunden zusätzliche Kosten für einen weiteren Serviceeinsatz in Rechnung gestellt werden.

Advanced Exchange Service (Erweiterter Austauschservice)

Bei Kunden mit Advanced Exchange Service (Erweiterter Austauschservice) kann Dell ein Ersatzprodukt für eine qualifizierte Reparatur an den Kundenstandort schicken. Das Ersatzprodukt wird auf dem Landweg versendet. In manchen Fällen wird möglicherweise nach Ermessen von Dell ein Servicetechniker vor Ort entsendet, um das Ersatzprodukt aufzustellen bzw. zu installieren. Nach Erhalt des Ersatzprodukts muss der Kunde das defekte unterstützte Produkt an Dell zurücksenden, indem er das defekte unterstützte System innerhalb von drei Arbeitstagen an den Standort des festgelegten Versandunternehmens bringt. Falls der Kunde den defekten Artikel nicht zurückschickt, wird eine Gebühr berechnet.

Dell EqualLogic Softwareaktualisierungen

Der Basic Hardware Service (Standardservice für Hardware) 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 (während des auf der Rechnung des Kunden genannten Servicezeitraums).

Patches und Fehlerkorrekturen. Dell veröffentlicht von Zeit zu Zeit Patches und Fehlerkorrekturen für die entsprechende Massenspeichersoftware der Enterprise-Klasse 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 Massenspeichersoftware der Enterprise-Klasse EqualLogic werden Lizenznehmern für Massenspeichersoftware der Enterprise-Klasse, 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.

Supportverlängerungsgebühren für Dell EqualLogic: www.Dell.com/ProSupport/EQLpricelist

Herstellerübergreifender Support

Dell erbringt gemäß der vorliegenden Service-Beschreibung herstellerübergreifenden Dell ProSupport for Multivendor (the "**Multivendor Service(s)**") (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 Supportoptionen (Telefon), Ersatzteile und Arbeitszeit zur Wartung der Systeme unter angemessenen Betriebsbedingungen während der Laufzeit des erworbenen Service ("für herstellerübergreifenden Support qualifizierte Reparaturen"). Die Laufzeit für die einzelnen Geräte geht aus dem zur Bestellung dieses Service gehörigen Kaufvertrag oder Bestellformular des Kunden hervor.

Diese herstellerübergreifenden Services sind für herstellerübergreifend unterstützte Produkte gemäß Festlegung durch Dell auf Gerätebasis verfügbar.

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 Bestellformular des Kunden für das herstellerübergreifend unterstützte Produkt hervor.

- Telephone Support Services (Telefonischer Support) für die Behebung von Hardwareproblemen während der lokalen Geschäftszeiten (außer an gesetzlichen Feiertagen)
- On-site Service Options (Next Business Day On-Site Support **or** 5 days per week x 10 hours per day - 4 Hour On-Site Support) (Vor-Ort-Serviceoptionen (Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag oder 4-Stunden-Vor-Ort-Service zehn Stunden am Tag, fünf Tage die Woche)

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 geht aus der Kundenrechnung hervor; Software- und Peripherieprodukte hingegen werden 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 ("**herstellerübergreifendes Service-Tag**") versehen. Je nach Region, Standort oder 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 Softwaregarantieverpflichtungen 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, Softwareaktualisierungen oder Folgeversionen gemäß den Anweisungen des OEM gewährleisten, damit für die herstellerübergreifend unterstützten Systeme Anspruch auf diesen herstellerübergreifenden Service besteht.
- **Haftungsbeschränkung.** Wenn Dell das herstellerübergreifend unterstützte Produkt des Kunden nicht in einen angemessenen Betriebszustand zurückversetzen 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.

Support für Dell PowerConnect

Der Basic Hardware Service (Standardservice für Hardware) für Dell PowerConnect Produkte umfasst Behebung von Hardwarefehlern, Anpassung und Fehlerbehebung und Diagnose für Software während der ersten 90 Tage. Der Support für Services steht während der Geschäftszeiten zur Verfügung und die Reaktionszeiten basieren auf dem Standardservicevertrag.

Standardsupport für PowerConnect Hardware

Die folgenden Elemente sind Bestandteil des Supports für PowerConnect Hardware:

- Inbetriebnahme
- Port-Konnektivität
- SFP/GBICs
- Lüfter/Netzteile
- Zugriff auf verfügbare Firmwareaktualisierungen und Informationen auf Support.Dell.com

90 Tage begrenzter Softwaresupport für PowerConnect

Dell garantiert für einen Zeitraum von neunzig (90) Tagen ab Kaufdatum Reparaturunterstützung für das Switch-Betriebssystem.

Nicht im begrenzten Softwaresupport enthaltene Services

Zusätzliche Services, wie beispielsweise Installation, Konfiguration, Entwurf und Beratung, sind nicht enthalten, können jedoch separat über Remote Advisory Services (RAS, Remote-Beratungsservices) erworben werden. Zusätzlicher Reparatursupport für Software und begrenzte Unterstützung bei der Verwendung sind nicht enthalten, stehen jedoch über einen ProSupport Servicevertrag zur Verfügung.

Zusätzliche Geschäftsbedingungen

1. Unterstützte Produkte

Dieser Service ist verfügbar für ausgewählte unterstützte Systeme der Produktreihen Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, Vostro™, PowerEdge™, PowerEdge SCTM, 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 anderen Herstellern verfügbaren Services erhalten Sie von Ihrem Dell Vertriebsmitarbeiter.

Jedes unterstützte Produkt ist durch eine Seriennummer gekennzeichnet (die "**Service-Tag-Nummer**"). Der Service muss für jedes unterstützte Produkt separat erworben werden. Beispielsweise wird ein Drucker, der mit einem Notebooksystem erworben wurde, nicht vom Servicevertrag für das Notebooksystem 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. Supportservices

A. Begrenzter Hardwareservice. Qualifizierte Reparaturen bei unterstützten Produkten umfassen 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 Hardware-Servicezeitraums bei unterstützten Kundenprodukten auftreten. Den begrenzten Hardwareservice von Dell können Sie unter www.dell.com/Warranty oder außerhalb der USA auf Ihrer regionalen Dell.com Website einsehen.

B. Einschränkung des Hardwareservice. Eventuell gelten Einschränkungen für den Umfang des Hardwareservice. Diese können im Rahmen von Service-Angeboten unter Umständen gegen eine zusätzliche Gebühr erweitert werden. Informationen zum Service finden Sie unter www.Dell.com/Warranty oder auf Ihrer regionalen Dell.com Website. Weitere Einzelheiten erhalten Sie auch von einem Mitarbeiter des technischen Supports von Dell.

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 Installationsservices 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 Ersatzsystem 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" (Festplatte behalten) für das betroffene System erworben. In diesem Fall darf der Kunde die entsprechenden Festplatten 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" (Festplatte behalten) 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 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 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. Pflichten des Kunden

A. Berechtigung, Zugang zu gewähren. 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 Telefontechnikern und Vor-Ort-Technikern. Der Kunde erklärt sich bereit, mit den Telefontechnikern 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 Experten 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 den unterstützten Produkten zu gewährleisten. Ausreichender Zugang umfasst einen hinreichend großen Arbeitsbereich, Elektrizität und einen Telefonanschluss. 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 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 für zusätzlich unterstützte Produkte angegeben. Der Kunde muss die Installation von Austauschteilen, Patches, Softwareaktualisierungen oder Folgeversionen gemäß den Anweisungen von Dell gewährleisten, damit für die unterstützten Produkte Anspruch auf diesen Service besteht.

E. Datensicherung. Sicherung aller vorhandenen Daten und Programme auf den betroffenen Systemen vor der Erbringung dieses Service 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 Supportaktivitäten 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 Zusatzinformationen

A. Terminänderung. Wurde für den Service ein Termin vereinbart, sind Terminänderungen mindestens 8 Kalendertage vor dem ursprünglich vereinbarten Termin möglich und müssen Dell schriftlich mitgeteilt werden. 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.

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 den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
- Der Kunde verweigert die Zusammenarbeit mit dem unterstützenden Experten bzw. mit dem Vor-Ort-Techniker.
- 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 und Standortänderung. Dieser Service wird an den auf der Rechnung des Kunden ausgewiesenen Standorten erbracht. Dieser Service steht nicht an allen Standorten zur Verfügung. Serviceoptionen, inklusive Servicestufen, 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. Unter Berücksichtigung der Einschränkungen aus dieser Service-Beschreibung kann der Kunde diesen Service an eine dritte Partei übertragen, die das komplette unterstützte Produkt des Kunden vor Ablauf der aktuellen Laufzeit erwirbt, sofern es sich bei dem Kunden um den ursprünglichen Käufer des Produkts und des Service handelt oder der Kunde das Produkt und diesen Service vom ursprünglichen Eigentümer (oder einer früheren übertragenden Partei) unter Beachtung aller unter 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 Supportkategorie an. Entscheidet sich der Kunde gegen die Übernahme der zusätzlichen Kosten, wird der Service automatisch auf eine Supportkategorie umgestellt, die am neuen Standort zu diesem oder einem niedrigeren Preis angeboten wird. Die Möglichkeit einer Erstattung besteht jedoch nicht.

Weitere Informationen zu unseren Service-Angeboten erhalten Sie von Ihrem Dell Vertriebsmitarbeiter oder auf unserer Website unter 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. Auf Anfrage ist ein Ausdruck der Verkaufsbedingungen von Dell erhältlich.

