



# Dell ProSupport Servicebeschreibung

## 1. ÜBERBLICK ÜBER DIE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Diese Servicebeschreibung ("**Servicebeschreibung**") wird zwischen dem Kunden ("**Sie**" oder "**Kunde**") und der auf der Kundenrechnung aufgeführten Niederlassung von Dell für den Kauf dieses Service (gemäß nachstehender Definition) abgeschlossen. Durch den Erwerb dieses Service verpflichtet sich der Kunde, alle im vorliegenden Dokument festgelegten Geschäftsbedingungen als verbindlich anzuerkennen. Dem Kunden ist bekannt, dass eine Erneuerung, Änderung, Verlängerung oder weitere Nutzung der Services nach der ursprünglichen Laufzeit der zu diesem Zeitpunkt geltenden Servicebeschreibung unterliegt, die unter [www.Dell.com/ServiceContracts](http://www.Dell.com/ServiceContracts) einsehbar ist.<sup>1</sup> Dieser Service wird im Zusammenhang mit dem separaten unterzeichneten Rahmenvertrag für Kundenservices mit Dell bereitgestellt, der den Verkauf der hier beschriebenen Support-Services und Support-bezogenen Services ausdrücklich gestattet. Liegt ein solcher Vertrag nicht vor, gelten die Geschäftsbedingungen zum Verkauf von Dell, die Sie unter [www.Dell.com/Terms](http://www.Dell.com/Terms) (oder auf der länderspezifischen Dell.com-Website) finden und die in ihrer Gesamtheit durch Verweis Bestandteil des Vertrags sind.

## 2. SERVICEÜBERBLICK

Dell erbringt gemäß dieser Servicebeschreibung die Serviceleistung Dell ProSupport (den/die "**Service(s)**") für ausgewählte Server-, Massenspeicher-, Desktop- und Notebook-Systeme und Drucker ("**unterstützte(s) System(e)**" gemäß nachstehender Definition). Dieser Service beinhaltet zusätzlich zu den 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 Zeitraums des begrenzten Service bei den unterstützten Produkten des Kunden ("**qualifizierte Incidents**") auftreten.

Dieser Service umfasst folgende Leistungen:

- 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 Incidents notwendig sind.
- Remote 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 Corebetriebssystem und -Anwendungen) unterstützt. Weitere Details erfahren Sie von einem Mitarbeiter des technischen Supports.

Im Service enthalten	NICHT im Service enthalten
Client-Betriebssysteme und Anwendungen.	Enterprise -Betriebssysteme und Anwendungen

<sup>1</sup> Die URL [www.Dell.com/ServiceContracts](http://www.Dell.com/ServiceContracts) öffnet die internationale Dell Seite für Serviceverträge. Hier kann der Kunde seine Region, Sprache (wo verfügbar) sowie den gewünschten Geschäftsbereich auswählen, in dem der Service erworben wurde (z. B. Großunternehmen, kleine und mittlere Unternehmen oder öffentliche Auftraggeber). Der Kunde kann anschließend den für ihn zutreffenden Servicevertrag auswählen und durchlesen. Sie können sich außerdem an den zuständigen Dell Vertriebsmitarbeiter oder an den technischen Support wenden, wenn Sie Hilfe zu Serviceverträgen benötigen oder eine Kopie der Geschäftsbedingungen von Dell für den Verkauf wünschen.

\* Die Verfügbarkeit kann je nach Standort des Kunden variieren. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Dell Kundenbetreuer oder vom zuständigen Mitarbeiter des Technischen Supports von Dell.

Bestimmte Serveranwendungen wie Microsoft Small Business Server werden ebenfalls unterstützt.	
"Erste Schritte"-Hilfestellungen für einfache Anleitungen oder Fragen zu Funktionsdefinitionen	Schrittweise Unterstützung bei Installation, Neuinstallation oder Konfiguration
Unterstützung bei Hot-Fixes oder Patches	Unterstützung bei Upgrades, Performance oder Administration

- "Erste Schritte"-Hilfestellungen oder Einrichtungsanweisungen bezüglich einfacher<sup>2</sup> Netzwerkkonnektivität (einschließlich drahtloser Systeme) für Dell Latitude™ Notebooks, Dell OptiPlex™ Desktops, Dell Vostro™ Desktops 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 Incidents sowie proaktives Krisenmanagement und Kommunikationsleitung bei außergewöhnlichen Ereignissen wie Naturkatastrophen.
- Casemanagement zum Verfolgen der Behebung und Eskalation von qualifizierten Incidents.
- Eskalationsmanagement über einen zentralen Ansprechpartner für Incident-Management, Eskalationen und Incidentstatus 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 <http://www.Dell.com/ISP>

**Unterstützte Produkte:** Dieser Service ist für ausgewählte Dell Produkte verfügbar, einschließlich PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell Equal Logic™, Dell|EMC Enterprise Storage™, OptiPlex™, Precision™, Latitude™ und Vostro™ Computersystemen sowie ausgewählten Dell Druckern innerhalb einer Standardkonfiguration von Dell ("**Unterstützte Produkte**"). Auf [www.Dell.com](http://www.Dell.com) beziehungsweise von dem für Sie zuständigen Dell Vertriebsmitarbeiter oder einem Dell Experten für technischen Support erhalten Sie die aktuelle Liste der unterstützten Produkte. Das in dieser Servicebeschreibung erwähnte unterstützte Produkt wird auf der Kundenrechnung angezeigt; Software- und Peripherieprodukte hingegen, die über den Dell Shop für Software und Peripherieprodukte erworben wurden, werden in dieser Servicebeschreibung **nicht** behandelt. Für jedes 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 unterstützte Produkt wird durch eine Seriennummer gekennzeichnet ("**Service-Tag**"). Je nach Region, Standort und Sprache sind möglicherweise zusätzliche Produkte durch diese Servicebeschreibung abgedeckt oder können der Liste der unterstützten Produkte hinzugefügt werden.

### 3. SUPPORT-VERFAHREN

#### Methoden zur Kontaktaufnahme mit Dell aus Servicegründen

- **Self-Dispatch Supportoptionen:** Für Kunden, die bei Warranty Parts Direct, Fast-Track Dispatch oder Dell Online Self Dispatch (DOSD) angemeldet sind, werden qualifizierte Incidents, nach einem telefonischen Service Request oder einem Online-Service Request über die Self-Dispatch Website von einem zertifizierten Techniker des Kunden behandelt.
- **Website, Chat- und E-Mail Support zum Dell ProSupport:** Verfügbar unter [www.Support.Dell.com](http://www.Support.Dell.com).

<sup>2</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.

- **Telefonische Supportanfragen:** Verfügbar rund um die Uhr, auch an Feiertagen. Die Verfügbarkeit kann außerhalb der USA variieren und ist auf wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen beschränkt. Zum Beispiel erfolgt telefonischer Support nach 18 Uhr möglicherweise in Englisch. Weitere Details erhalten Sie von dem für Sie zuständigen Dell Kundenbetreuer oder einem Mitarbeiter des technischen Supports.

#### Schritt 1: 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. Regionale Telefonnummern finden Sie unter <http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts>.

- Rufen Sie von einem Ort an, an dem Sie physischen Zugriff auf das unterstützte Produkt haben.
- Geben Sie Ihre Service-Tag-Nummer sowie weitere vom Techniker angeforderte Informationen an. Der Techniker überprüft das unterstützte Produkt des Kunden sowie die zugehörigen Servicereaktionsstufen und die Gültigkeit der Services.

#### Schritt 2: 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.

## 4. SCHWEREGRADE

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

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

Schwere grad	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 <i>nach</i> 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

Schwere grad	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 <i>nach</i> 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.

## 5. ERSATZTEILE

Unabhängig von der erworbenen Servicereaktionsstufe sind einige Komponenten speziell so konstruiert, dass der Kunde sie leicht entfernen 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 Incident 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 Servicereaktionsstufen 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 Servicereaktionsstufen 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<sup>3</sup> werden mit einer Versandmethode mit Lieferung am nächsten Arbeitstag<sup>3</sup> 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):

<sup>3</sup> Montag bis Freitag

## 5. 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 Servicebeschreibung erfüllt sind, entsendet Dell für Incidents, die den jeweiligen Kriterien entsprechen, 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-Reaktionszeiten bei Dell ProSupport MIT geschäftskritischem Service

Dieser Service bietet zusammen mit dem geschäftskritischen Service schnellere Reaktionszeiten und bei Bedarf auch bei Problemen des Schweregrads eins (1) eine Vorgehensweise wie bei unternehmenskritischen Situationen sowie sofortigen Notfall-Einsatz.<sup>4</sup>

#### Für Kunden mit geschäftskritischem Support 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 sieben (7) Tage die Woche, vierundzwanzig (24) Stunden am 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 sieben (7) Tage die Woche, vierundzwanzig (24) Stunden am 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>4</sup> **Sofortiger Vor-Ort-Einsatz in Notfällen für geschäftskritische Probleme des Schweregrads 1:** 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.

\* Die Verfügbarkeit kann je nach Standort des Kunden variieren. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Dell Kundenbetreuer oder vom zuständigen Mitarbeiter des Technischen Supports von Dell.

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 sieben (7) Tage die Woche, vierundzwanzig (24) Stunden am 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-Reaktionszeiten bei Dell ProSupport OHNE geschäftskritischen Support

### 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 am <b>nächsten Arbeitstag<sup>5</sup></b>	In der Regel trifft ein Techniker an dem auf die telefonische Analyse und Diagnose folgenden Arbeitstag <sup>5</sup> vor Ort ein.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Montag bis Freitag, innerhalb der üblichen Geschäftszeiten, <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<sup>5</sup> 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 versandt. 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>

<sup>5</sup> Montag bis Freitag

\* Die Verfügbarkeit kann je nach Standort des Kunden variieren. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Dell Kundenbetreuer oder vom zuständigen Mitarbeiter des Technischen Supports von Dell.

\*\* Damit ein Techniker am nächsten Arbeitstag eintreffen kann, muss die Serviceanforderung vor Ende der lokalen Annahmeschlusszeit beim Dell Expert Center eingehen. Diese Annahmeschlusszeit liegt je nach Land und Bereich zwischen 15 und 17 Uhr Ortszeit beim Kunden (Montag bis Freitag). Für Entsendungen nach der Annahmeschlusszeit ist u. U. ein zusätzlicher Arbeitstag bis zum Eintreffen des Technikers am Standort des Kunden erforderlich. Weitere Details erhalten Sie von dem für Sie zuständigen Dell Kundenbetreuer oder einem Mitarbeiter des technischen Supports.



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>• Montag bis Freitag, innerhalb der üblichen Geschäftszeiten, <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 Incident den Besuch eines Servicetechnikers vor Ort und/oder die Lieferung von Ersatzteilen erfordert oder ob das Problem telefonisch behoben werden kann.

## 6. 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 "Incident datensatz" 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.

## 7. 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 Softwarebezogene 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 akzeptiert, dass Dell möglicherweise nicht in der Lage ist, Fragen dieser Art zu klären und erklärt sich weiterhin damit einverstanden, unabhängige Vereinbarungen mit dem Herausgeber der betroffenen Software zu treffen, solche Fragen zu beantworten.

## 8. DELL PROACTIVE SYSTEMS MANAGEMENT

Während des Gültigkeitszeitraums des Dell ProSupport Servicevertrags können Dell ProSupport Kunden die Dell Proactive Systems Management Tools verwenden. Diese können entweder auf den unterstützten Produkten vorinstalliert 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 Systems Management Tools 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 Systems Management Tools (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 Servicebeschreibung dargelegten Zwecke. Wenn nicht explizit von Dell schriftlich autorisiert, darf die Software weder kopiert, geändert, zurückkompiliert oder dekompiert 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, anderen Personen zugewiesen 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 Servicebeschreibung festgelegten Kriterien verwendet werden. Außerdem dürfen Sie auf den Service nicht zum Zwecke der Überwachung von dessen Verfügbarkeit, Leistung oder Funktionalität bzw. für jegliche andere Bewertungs- oder Wettbewerbszwecke zugreifen.*

*Sie verpflichten sich außerdem dazu, die Software nicht für die folgenden Zwecke zu verwenden: (i) Verwenden von oder unautorisiertem 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.*

## 9. 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. Darunter fallen im Allgemeinen Versionen mit Patches und Fehlerkorrekturen, Änderungen, die eine Erweiterung von bestehenden Funktionen darstellen, und Änderungen, die wesentliche neue Funktionen oder Kapazitäten ermöglichen.

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



## 10. 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.** Kunden haben möglicherweise 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)

## 11. PROSUPPORT VON DELL BEINHALTET NICHT:

- A. Aktivitäten wie Installation, Deinstallation, Standortänderung, präventive Wartungsarbeiten, Hilfe bei Schulungen, Remote-Verwaltung und alle Aktivitäten und Services, die in dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich aufgeführt werden
- B. Zubehör, Verbrauchsmaterial, Medienersatz, Betriebsmaterial, Peripheriegeräte oder Teile wie Akkus, Rahmen und Abdeckungen oder mit diesen Teilen verbundener Support.
- C. Direkter Support für Produkte von Drittanbietern oder kooperativer Support für Produktversionen, die zurzeit nicht vom Hersteller, Anbieter oder Partner unterstützt werden
- D. Support für Geräte, die durch höhere Gewalt (zum Beispiel Blitzschlag, 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), nicht von Dell autorisierte Änderungen, ungeeignete physische oder betriebliche Umgebungen, nicht fachgerechte Wartung durch den Kunden (oder durch Vertreter des Kunden), Transport des 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.
- E. Spyware-/Virenentfernung oder Datensicherungs-Services.
- F. Erweiterte Wireless-, Netzwerk- oder Remote-Installation, Einrichtung, Optimierung und Konfiguration von Anwendungen, die über den in der vorliegenden Servicebeschreibung beschriebenen Rahmen hinausgehen
- G. Skripterstellung, Programmierung, Aufbau/Implementierung von Datenbanken, Webentwicklung oder neu kompilierte Kernels
- H. **Einschränkungen des Serviceumfangs für Hardware:**

- Der eingeschränkte Hardware-Service für den Akku tragbarer Computer gilt maximal für 1 Jahr oder bis zum Ende der Laufzeit des eingeschränkten Service für den tragbaren Computer von Dell, in dessen Lieferumfang der Akku enthalten ist, je nachdem, welcher Zeitraum zuerst abläuft.
- Der Service für den Druckkopf, der als Originalteil zum mobilen Drucker von Dell gehört, gilt nur für Ersatzteile und für eine Dauer von 1 Jahr nach Kauf des Druckers oder für 1000 Druckvorgänge, je nachdem, was zuerst eintritt.
- Ihr Akku der Serie 5, 6 oder 7 liefert im Neuzustand bis zu 72 Stunden Strom zur Sicherung der Daten im Controller-Cachespeicher. Im Rahmen des eingeschränkten einjährigen Hardware-Service gewährleistet Dell, dass der Akku innerhalb des eingeschränkten einjährigen Servicezeitraums über mindestens 24 Stunden Strom zur Datensicherung liefert.
- Für Projektorlampen gilt ein 90-tägiger eingeschränkter Hardware-Service.
- Für Arbeitsspeicher gilt ein eingeschränkter Hardware-Service über 3 Jahre.
- Die Dauer des eingeschränkten Hardware-Service für Monitore, die unabhängig von einem System erworben wurden, richtet sich nach der Angabe auf dem Lieferschein. Monitore, die mit einem System erworben wurden, werden vom eingeschränkten Hardware-Service des Systems abgedeckt.
- Für PDAs, Kopfhörer und Remote-Inline-Controller gilt ein einjähriger eingeschränkter Hardware-Service.
- Für andere Zusatz-Hardware gilt entweder der einjährige eingeschränkte Hardware-Service für neue Teile und ein eingeschränkter Hardware-Service von 90 Tagen für überholte Teile oder sowohl für neue als auch für überholte Teile der restliche Servicezeitraum für den Dell Computer, in dem diese Teile installiert sind, wobei stets der längere dieser beiden Zeiträume anzusetzen ist.
- Für alle Varianten der ioDrive NAND Flash Geräte gilt ein eingeschränkter Hardware-Service über 3 Jahre. Für diese Geräte sind keine Serviceerweiterungsangebote verfügbar. ioDrive NAND Flash Geräte basieren auf einer Siliziumtechnologie, durch die eine maximale Anzahl an physikalischen Bytes auf das Gerät geschrieben werden können (die "Lebensdauer"). Der eingeschränkte Service über 3 Jahre für alle Varianten der ioDrive NAND Flash Geräte deckt Verarbeitungs- und/oder Materialfehler, jedoch keine Probleme aufgrund der erreichten maximalen Lebensdauer des Geräts ab.

Eventuell gelten weitere Einschränkungen für den Umfang des Hardware-Service. Diese können im Rahmen von Serviceangeboten unter Umständen gegen eine zusätzliche Gebühr erweitert werden. 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. Diese Einschränkungen für den Umfang des Hardware-Service gelten unter Umständen nicht für ProSupport Kunden. (Hierzu zählt – ohne darauf beschränkt zu sein – zum Beispiel der auf 1 Jahr eingeschränkte SATA-Festplattenservice.) In solchen Fällen werden Komponenten eventuell während der Laufzeit des ProSupport Servicevertrags des Kunden durch Dell ersetzt. Unterstützte Produkte oder Komponenten solcher Produkte, die unter den Bereich eines eingeschränkten Hardware-Service fallen, werden von Dell gemäß dieser Servicebeschreibung während der Laufzeit Ihres Dell ProSupport Servicevertrags unterstützt. Nach Ablauf Ihres ProSupport Servicevertrags von Dell gilt für nachfolgende qualifizierte Incidents 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).

## 12. ZUSTÄNDIGKEITEN DES KUNDEN

- Berechtigung, Zugang zu gewähren.** Der Kunde versichert, dass er zum Zweck der Serviceerbringung sowohl für sich 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 dazu verpflichtet, diese auf eigene Kosten einzuholen, bevor er Dell mit der Ausführung dieser Services beauftragt.
- 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 bei enger Zusammenarbeit zwischen dem Benutzer und dem Techniker per Telefon behoben werden können.
- Unterstützte Versionen.** 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 wie unter [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) für unterstützte Produkte angegeben. Der Kunde muss die Installation von Ersatzteilen, Patches, Software-Updates oder Folgeversionen gemäß den Anweisungen von Dell gewährleisten, damit die unterstützten Systeme Anspruch auf diesen Service haben.

- D. **Service von Drittanbietern.** Bei der Ausführung dieser Services muss Dell unter Umständen auf Hard- oder Software zugreifen, die nicht von Dell hergestellt wurde. Die Services 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 Services hat bzw. dass bei möglichen Auswirkungen diese durch den Kunden akzeptiert werden. **DELL ÜBERNIMMT KEINE VERANTWORTUNG FÜR SERVICES VON DRITTANBIETERN ODER FÜR DIE AUSWIRKUNGEN, DIE DIE SERVICES VON DELL AUF DIESE SERVICES HABEN KÖNNEN.**
- E. **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 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.

### 13. PFLICHTEN DES KUNDEN IN BEZUG AUF DIE DATENSICHERUNG.

Die Sicherung aller vorhandenen Daten und Programme auf den betroffenen Systemen vor der Erbringung dieses Service durch Dell obliegt dem Kunden. **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 seitens Dell oder eines von Dell beauftragten Drittanbieters resultieren. Auf die Haftungsregelungen in den für ihre Region geltenden Dell-AGB wird verwiesen.

### 14. WICHTIGE ZUSATZINFORMATIONEN

- A. **Übertragung von Services.** Dell kann diesen Service und/oder diese Servicebeschreibung an qualifizierte Drittanbieter von Services übertragen.
- B. **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, diesen Servicevertrag nach entsprechender Ankündigung zu beenden.
- C. **Kündigung.** Abhängig von den geltenden Rückgabebedingungen am Standort des Kunden kann der Kunde diesen Service durch schriftliche Mitteilung und Rückgabe des unterstützten Produkts an Dell kündigen. Tritt der Kunde innerhalb der Frist vom Vertrag zurück, erstattet Dell dem Kunden sämtliche geleisteten Zahlungen abzüglich der für die Inanspruchnahme des Supports entstandenen Kosten, falls im Rahmen dieser Servicebeschreibung Kosten entstanden sein sollten. Wenn die Rückgabefrist nach Erhalt des unterstützten Produkts jedoch bereits verstrichen ist, kann der Kunde nicht vom Servicevertrag zurücktreten, es sei denn, dies ist nach der Gesetzgebung des jeweiligen Staates oder Landes zulässig und kann durch vertragliche Absprachen nicht geändert werden.

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 Servicebeschreibung 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 DIESEN SERVICE AUF GRUNDLAGE DIESES PARAGRAFEN, HAT DER KUNDE KEINEN ANSPRUCH AUF ERSTATTUNG VON AN DELL GELEISTETEN ZAHLUNGEN.**

- D. **Standortänderung.** Der Service wird an dem bzw. den auf der Kundenrechnung aufgeführten Standort(en) erbracht. Dieser Service ist nicht überall 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.
- 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 ProSupport Systems 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 zwei (2) oder vier (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 als nicht-kritisch angesehenen Teilen gehören, ohne Beschränkung darauf: Software, Diskettenlaufwerke, Wechsellaufwerke, Modems, Lautsprecher, Soundkarten, Zip-Laufwerke, Monitore, Tastaturen und Mäuse. Um für einen Versand innerhalb von zwei (2) oder vier (4) Stunden vorgesehene Ersatzteile im angegebenen Zeitraum erhalten zu können, muss sich der Unternehmensstandort des Kunden innerhalb des zuvor von Dell festgelegten Abdeckungsbereichs befinden. Weitere Details zu den Deckungsbereichen erhalten Sie von einem Mitarbeiter des technischen Support von Dell.
- F. **Support-Einschränkungen.** Dell übernimmt keine Haftung für Ausfälle oder Leistungsverzögerungen aufgrund von Umständen, die Dell nicht zu vertreten hat. Der Service erstreckt sich ausschließlich auf qualifizierte Incidents, für die das jeweilige unterstützte Produkt entwickelt wurde.
- G. **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 neue und neuwertige Ersatzteile von unterschiedlichen Herstellern.
- H. **Optionale/Vor-Ort-Services.** Unter Umständen können optionale Services (einschließlich Support vor Ort, Installation, Beratung, verwaltete und professionelle Support- oder Schulungsservices) von Dell erworben werden; je nach Kundenstandort können sie unterschiedlich sein. Für optionale Services ist unter Umständen ein separater Vertrag erforderlich. Ist ein solcher Vertrag nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit dieser Servicebeschreibung und den Bestimmungen des Dell Rahmenvertrags für Kundenservices (Customer Master Services Agreement, CMSA) unter [www.Dell.com/ServiceContracts](http://www.Dell.com/ServiceContracts) geleistet.
- I. **Laufzeit und Verlängerung.** Der Kunde kann in dem auf seiner Rechnung von Dell angegebenen Zeitraum Services in Anspruch nehmen. Vor Ablauf der Servicelaufzeit ist der Kunde möglicherweise berechtigt, diese Laufzeit abhängig von den zu jenem Zeitpunkt gültigen verfügbaren Optionen und in Übereinstimmung mit den zu jenem Zeitpunkt gültigen Verfahren von Dell zu verlängern.
- Darüber hinaus kann Dell dem Kunden eine Verlängerung dieses Service durch Zusenden einer Rechnung für die Verlängerung des Service vorschlagen (soweit gesetzlich zulässig). Der Kunde kann, sofern gewünscht (und soweit gesetzlich zulässig), einer solchen Verlängerung des Service zustimmen, indem er diese Rechnung fristgemäß begleicht. Durch die Begleichung der Rechnung für die Verlängerung erklärt der Kunde, dass er die Laufzeit dieses Service verlängern möchte. Mit Verlängerung des Service erkennt der Kunde die zu jenem Zeitpunkt geltenden Bestimmungen für den Verlängerungszeitraum an. Beahlt der Kunde die Rechnung für die Verlängerung nicht, werden ab dem in der letzten vom Kunden bezahlten Rechnung oder der ursprünglichen Rechnung angegebenen Ablaufdatum keine weiteren Services erbracht.
- J. **Übertragung des Service.** Unter Berücksichtigung der Beschränkungen aus dieser Servicebeschreibung 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 festgelegten Übertragungsverfahren erworben hat. Unter Umständen fällt eine Übertragungsgebühr an. Ungeachtet der vorstehenden Bestimmungen sind Servicevereinbarungen und Softwarelizenzen für Dell EqualLogic Produkte nicht übertragbar. Kunden, die das Eigentumsrecht an Dell EqualLogic Produkten übertragen möchten, sollten potenziellen Übertragungsempfängern raten, sich unter [eqlx-customer-service@dell.com](mailto:eqlx-customer-service@dell.com) an Dell zu wenden, um eine mögliche Übertragung von Lizenzen, Gewährleistungen und/oder Services für unterstützte Produkte zu diskutieren. Bei der Übertragung gelten möglicherweise zusätzliche Geschäftsbedingungen und fallen zusätzliche Gebühren an. Dell kann nach eigenem Ermessen und aus beliebigem Grund bzw. ohne Angabe von Gründen die Zustimmung zu einer Übertragung verweigern.

**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 oder nicht zu dem vom Kunden bezahlten Preis verfügbar ist, 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.

\* Die Verfügbarkeit kann je nach Standort des Kunden variieren. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Dell Kundenbetreuer oder vom zuständigen Mitarbeiter des Technischen Supports von Dell.

\*\* Damit ein Techniker am nächsten Arbeitstag eintreffen kann, muss die Serviceanforderung vor Ende der lokalen Annahmeschlusszeit beim Dell Expert Center eingehen. Diese Annahmeschlusszeit liegt je nach Land und Bereich zwischen 15 und 17 Uhr Ortszeit beim Kunden (Montag bis Freitag). Für Entsendungen nach der Annahmeschlusszeit ist u. U. ein zusätzlicher Arbeitstag bis zum Eintreffen des Technikers am Standort des Kunden erforderlich. Weitere Details erhalten Sie von dem für Sie zuständigen Dell Kundenbetreuer oder einem Mitarbeiter des technischen Supports.

---

*PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell | EMC Enterprise Storage™, OptiPlex™, Precision™, Latitude™ und Vostro™ sind Marken von Dell, Inc.*

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

Verfügbarkeit je nach Land unterschiedlich. Weitere Informationen erhalten Kunden und Dell Channel-Partner bei ihrem zuständigen Vertriebsmitarbeiter.  
© 2010 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten. Mit Marken bzw. Handelsnamen wird in diesem Dokument u. U. auf die Körperschaften, die Anspruch auf die Marken oder Handelsnamen erheben, oder auf deren Produkte verwiesen.

*Dell ProSupport v 5.0 08/31/2010*