

Servicebeschreibung

Dell ProSupport

Einleitung

Dell leistet Dell ProSupport („Service(s)“) gemäß dieser Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“). Ihr Kostenvoranschlag, Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung („Bestellformular“) enthält den Namen des oder der Services und verfügbare Serviceoptionen, die Sie erworben haben. Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags erhalten Sie vom technischen Support von Dell oder von Ihrem Dell Vertriebsmitarbeiter.

Umfang des Service

Ihr Service umfasst:

- Telefonischen Zugang rund um die Uhr, an 7 Tagen pro Woche (auch an Feiertagen)¹ zum globalen Expert Center von Dell, in dem erfahrene Techniker Hardwareprobleme und Fehler von ausgewählter Dell- und Drittanbietersoftware schnell analysieren.
- Entsendung von Technikern und/oder Ersatzteilen am Standort des Kunden (nach Bedarf und entsprechend der erworbenen Servicelevel) im Falle von Reparaturen bzw. zur Behebung qualifizierter Vorfälle (gemäß unten stehender Definition). In **Anhang A** finden Sie weitere Details zu Schweregraden und Vor-Ort-Serviceoptionen.
- Für Produkte, für die der Service nicht am Kundenstandort ausgeführt werden kann, enthält **Anhang B** weitere Einzelheiten zu Servicereaktionsstufen.
- Fernwartung bei häufig auftretenden Supportproblemen (wenn verfügbar und nach Zustimmung durch den Kunden), bei der Dell-Techniker sich über eine sichere Internetverbindung bei Ihrem System anmelden, um das Problem zu identifizieren.
- "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. Darüber hinaus werden ausgewählte Serverbetriebssysteme von Drittanbietern wie Microsoft Windows Server und Hypervisor, wie Microsoft Hyper-V®, VMware ESX® und Citrix XenServer®, ebenfalls unterstützt. Weitere Informationen zu anderen unterstützten Softwareprodukten finden Sie in der umfangreichen Software-Support-Liste oder wenden Sie sich an Ihren Mitarbeiter des technischen Supports.

In den „Erste Schritte“-Hilfestellungen enthalten	In den „Erste Schritte“-Hilfestellungen NICHT enthalten
Support für ausgewählte Dell Drittanbieter-Betriebssysteme, Hypervisor und Endbenutzeranwendungen	Support für Software, die für Ihr System nicht durch Dell validiert und geprüft wurde
Grundlegende Anweisungen oder Fragen zu Funktionsdefinitionen	Schrittweise Unterstützung bei Installation, Neuinstallation oder Konfiguration
Hilfe bei Hot-Fixes oder Patches	Hilfe bei Leistung oder Verwaltung

¹ Verfügbarkeit je nach Land unterschiedlich. Kunden und Dell Channel Partner sollten sich an ihren Vertriebsbeauftragten wenden, um weitere Informationen zu erhalten.

- „Erste Schritte“-Hinweise oder Einrichtungsunterstützung für einfache Netzwerk²verbindungen für ausgewählte Desktops, Notebooks, Smartphones und Tablets.
- Zugang zu Online-Support-Foren rund um die Uhr, an 7 Tagen pro Woche.
- Zugang zu Global Command Centers für Hilfe bei kritischen Situationen in Kundenumgebungen, Überwachung aller Vor-Ort-Entsendungen bei geschäftskritischen Vorfällen sowie proaktives Krisenmanagement und Kommunikationsleitung bei außergewöhnlichen Ereignissen wie Naturkatastrophen.
- Zugang zu Dell SupportAssist für Überwachung, Alarmierung und Datenerfassung zu den gemäß ProSupport-Vertrag berechtigten Systemen. Weitere Informationen finden Sie unter [Dell SupportAssist](#).
- Fallmanagement zum Verfolgen der Behebung und Eskalation von qualifizierten Vorfällen
- Eskalationsverwaltung über einen zentralen Ansprechpartner für Vorfall-Management, Eskalationen und Vorfallstatus im Rahmen dieses Service.
- Alle lokalen Services werden durch den von Dell autorisierten Dienstleister bereitgestellt.
- **Internationales Serviceprogramm von Dell:** Dieses Programm bietet für einen Zeitraum von maximal sechs (6) Monaten Optionen für Service und Support bei Reisen mit ausgewählten Notebooks, Smartphones und Tablets außerhalb Ihres Heimatlandes. Es gelten hierfür zusätzliche Geschäftsbedingungen. Weitere Details finden Sie unter www.Dell.com/ISP.

Einschränkungen für den Umfang des Hardwareservice

Die eingeschränkte Hardwaregarantie von Dell gilt ausdrücklich für das unterstützte Produkt und ist unter www.Dell.com/Warranty für Kunden in den USA und Kanada zur Überprüfung verfügbar. Außerhalb der USA und Kanada können Kunden die Bestimmungen für die anwendbare Garantie für das unterstützte Produkt auf der regionalen Dell.com-Website für die geografische Region, in der das unterstützte Produkt erworben wurde, bzw. für den geografischen Standort einsehen, an den das unterstützte Produkt gemäß Abschnitt 4.F. oder 4.G. des Abschnitts „Zusätzliche Bedingungen für support- und gewährleistungsbezogene Services“ unten transportiert wurde. Eventuell gelten Einschränkungen für den Umfang des Hardwareservice; diese können im Rahmen von Premium-Serviceangeboten möglicherweise als Teil des Premium-Service oder gegen eine zusätzliche Gebühr erweitert werden. Diese Einschränkungen für den Umfang des Service sind auf www.Dell.com/Warranty beschrieben und gelten für alle unterstützten Produkte in allen geografischen Regionen, sofern eine spezifische Einschränkung zum Zeitpunkt der Serviceanfrage durch den Kunden nicht gemäß einem lokalen, am Standort des unterstützten Produkts geltenden Gesetz verboten ist. Unterstützte Produkte oder Komponenten solcher Produkte, die unter den Bereich einer eingeschränkten lebenslangen Garantie 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 Vorfälle im Zusammenhang mit einem unterstützten Produkt oder einer Komponente mit einer eingeschränkten lebenslangen Garantie der Basis-Servicevertrag für Hardware von Dell, den Sie hier finden: www.Dell.com/ServiceContracts/global.

Kontakt zu Dell zum Vereinbaren eines Servicetermins

Support-Optionen für den selbstbestimmten Versand:

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

² 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.

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

Website, Chat- und E-Mail-Support zum Dell ProSupport verfügbar unter <http://www.Support.Dell.com>.

Telefonische Supportanfragen:

24 Stunden am Tag verfügbar, 7 Tage die Woche (inklusive Feiertage). Die Verfügbarkeit kann außerhalb der USA variieren und wird in einem wirtschaftlich vertretbaren Ausmaß sichergestellt. Weitere Details zu Ihrem Standort erhalten Sie von dem für Sie zuständigen Kundenbetreuer oder einem Mitarbeiter des technischen Supports.

Schritt 1: Telefonische Anforderung von Unterstützung

- Kontaktieren Sie bei telefonischen Supportanfragen Ihr regionales Dell ProSupport Center, um mit einem Mitarbeiter des technischen Supports zu sprechen. Die Telefonnummern nach Region finden Sie unter www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts.
- Führen Sie Ihren Anruf von einem Standort aus, an dem Sie Zugang zum unterstützten Produkt haben.
- Geben Sie die Seriennummer des Service-Tags (gemäß unten stehender Definition) an und machen Sie weitere vom Analytiker benötigte Angaben. Der Analytiker überprüft das unterstützte Produkt, den geltenden Service sowie die Supportebenen und bestätigt mögliche Ablauffristen für diese Services.

Schritt 2: Unterstützung bei telefonischer Fehlerbehebung

- Geben Sie bei entsprechender Aufforderung Folgendes an: welche Fehlermeldungen wann angezeigt wurden, welche Aktivitäten Sie vor Anzeige der Fehlermeldungen durchgeführt haben und welche Schritte Sie bereits zur Problemlösung unternommen haben.
- Der Analytiker geht mit Ihnen ein paar Schritte zur Fehlerbehebung durch, um das Problem einzugrenzen.
- Wenn ein Servicetechniker vor Ort erforderlich ist, gibt Ihnen der Analytiker weitere Anweisungen.

Dell KACE Support – Geschäftszeiten

- Die Geschäftszeiten des Supports für Dell KACE unterstützte Produkte finden Sie unter <http://www.kace.com/support/resources>.

Ersatzteile

Unabhängig von der erworbenen Service-Reaktionsstufe sind einige Komponenten speziell so konstruiert, dass der Kunde sie leicht entfernen und austauschen kann. Derartige Teile werden als Customer Replaceable Units („CRU“, durch den Kunden austauschbare Teile) bezeichnet. Wenn der Dell Analytiker während der Diagnose feststellt, dass ein qualifizierter Vorfall mit einem CRU-Ersatzteil gelöst werden kann, sendet Dell das (die) CRU-Ersatzteil(e) direkt an den Kunden. CRU-Teile lassen sich in zwei Kategorien einteilen:

Optionale CRU-Ersatzteile. Diese Teile sind dazu bestimmt, durch den Kunden ausgetauscht zu 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 CRU-Ersatzteile und welche Service-Reaktionsstufen eine Vor-Ort-Installation ohne zusätzliche Kosten inbegriffen ist, erfahren Sie von einem Supportmitarbeiter.

Obligatorische CRU-Ersatzteile. Dell entsendet nicht automatisch einen Techniker für die Installation obligatorischer CRU-Ersatzteile. Für welche obligatorischen CRU-Ersatzteile und welche Service-Reaktionsstufen eine Vor-Ort-Installation ohne zusätzliche Kosten inbegriffen ist, erfahren Sie von einem Supportmitarbeiter.

Die für das CRU-Ersatzteil verwendete Versandmethode hängt von dem vom Kunden erworbenen Servicelevel ab.

- Ersatzteile für Kunden mit Service am nächsten Arbeitstag oder erweitertem Geräteauschangerservice werden mit einer Versandmethode mit Lieferung am nächsten Arbeitstag versendet, sofern nicht anderweitig vom Servicetechniker vermerkt.
- 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).

Dell SupportAssist

Dell SupportAssist ist eine Softwareanwendung, die nach der Installation Ihr System überwachen und Informationen sammeln wird, um Sie bei der Bereitstellung von technischem Support zu unterstützen. Bei Erkennung eines Problems können die gesammelten Informationen an Dell gesendet werden, um Ihnen einen erweiterten, personalisierten und effizienten Support bereitzustellen.

Bei gemeinsamer Nutzung mit ProSupport Plus bietet SupportAssist die folgenden Merkmale und Funktionen:

- Überwachung von Systemen auf Probleme, die den normalen Betrieb und die normale Leistung beeinträchtigen
- Automatische Erstellung von Anfragen an den technischen Support von Dell bei Erkennung eines Problems.
- Automatisches Hochladen von Diagnosedaten und anderen Daten, die eine effiziente Problemdiagnose ermöglichen

Weitere Ressourcen

Weitere Informationen über den Dell SupportAssist und die neueste Liste der unterstützten Dell Produkte finden Sie auf der Dell SupportAssist-Website unter: <http://Dell.Com/SupportAssist>.

Kooperative Unterstützung

Wenn Probleme mit Produkten und Software von Drittanbietern auftreten, die gewöhnlich in Verbindung mit den unterstützten Produkten des Kunden verwendet werden, stellt Dell, wie im vorliegenden Dokument beschrieben, einen zentralen Ansprechpartner zur Verfügung, bis die Probleme genau bestimmt und zum Drittanbieter eskaliert wurden. Insbesondere nimmt Dell Kontakt zum Drittanbieter auf und erstellt einen „Vorfalldatensatz“ bzw. ein „Störungsticket“ im Namen des Kunden, um die erforderliche Dokumentation des Problems bereitzustellen. Wurde ein Drittanbieter mit der Problemlösung betraut, überwacht Dell den Vorgang und holt Statusmeldungen und mögliche Lösungsvorschläge vonseiten des Drittanbieters ein, bis dieser entweder eine Lösung oder ein Workaround findet. Änderungen an der Konfiguration vornimmt oder den Fehler weiterleitet. Auf Anforderung durch den Kunden leitet Dell ein Verfahren zum internen Eskalationsmanagement bei Dell und/oder beim Anbieter ein.

Um kooperative Unterstützung beanspruchen zu können, muss der Kunde entsprechende aktive Supportverträge 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 die kooperative Unterstützung können Sie [hier](#) aufrufen. Bitte beachten Sie, dass die unterstützten Produkte und Informationen zur Fehlerbehebung jederzeit ohne Benachrichtigung der Kunden geändert werden können.

Umfassender Software-Support

Dell ProSupport beinhaltet umfassenden Dell Software-Support für ausgewählte Dell OEM-Endbenutzeranwendungen, Betriebssysteme, Hypervisor und Firmware auf unterstützten Produkten (die **„abgedeckten Softwareprodukte“**). Dieser Service erfolgt telefonisch, durch Übertragung von Software und entsprechenden Informationen auf elektronischem Weg oder durch Versenden von Software und/oder entsprechenden Informationen an den Kunden. Zu den abgedeckten Softwareprodukten gehören vorinstallierte Client-Anwendungen für Endbenutzer wie z. B. Norton AntiVirus™-Software, Microsoft® Office Softwaresuite, Intuit® QuickBooks®-Buchhaltungssoftware, Adobe® Photoshop®-Software und Adobe Acrobat®-Software. Bestimmte OEM-Serverbetriebssysteme und Hypervisor wie Microsoft Hyper-V®, VMware ESX® und Citrix XenServer® werden ebenfalls unterstützt. Wenden Sie sich an einen der Mitarbeiter des technischen Supports von Dell, um eine aktuelle Liste der abgedeckten Softwareprodukte zu erhalten.

Aktuelle Partner für den umfassenden Software-Support können Sie [hier](#) aufrufen. Bitte beachten Sie, dass die unterstützten Produkte und Informationen zur Fehlerbehebung jederzeit ohne Benachrichtigung der Kunden geändert werden können.



Einschränkungen des umfassenden Software-Supports 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. einer 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 versteht und akzeptiert, dass Lösungen bestimmter Probleme, die zu Serviceanfragen des Kunden führen, u. U. vom Herausgeber des betroffenen Softwaretitels nicht erhältlich sind. Der Kunde akzeptiert, dass in solchen Fällen, in denen eine Lösung vom Herausgeber des betroffenen Softwaretitels nicht verfügbar ist, die Verpflichtung seitens Dell, Support zu leisten, aufgehoben wird.

Zusätzliche Bedingungen für bestimmte unterstützte Produkte

Dell EqualLogic Softwareaktualisierungen

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 EqualLogic Enterprise Storage-Software zur Gewährleistung der Kompatibilität mit Betriebssystemen und/oder Datenbanken sowie Fehlerbehebungen, provisorische Lösungen und/oder Patches zur Einhaltung der Dokumentation für das unterstützte Produkt.

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

AKTUALISIERUNGEN 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 Releases der entsprechenden Enterprise Storage-Software stellt EMC anderen Lizenznehmern im Allgemeinen ohne zusätzliche Kosten für Enterprise Storage-Software zur Verfügung, 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-Aktualisierungen erfordern unter Umständen den Kauf einer separaten Vor-Ort-Installation durch Dell oder eines proaktiven Wartungsservice 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 Aktualisierungen 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.

Dell ProSupport zu Netzwerkprodukten

Dell ProSupport, der auf Dell PowerConnect- und Dell Force10-Produkten erhältlich ist, kann auch Remote-Support in den folgenden Bereichen umfassen:

- Einschalten des Geräts und Verwaltung der IP-Adresse (Internetprotokoll), um dem Benutzer eine selbstständige Konfiguration zu ermöglichen
- Unterstützung bei Konfigurationsproblemen, einschließlich Erklärung der Netzwerkfunktionen, Beantwortung von Fragen
- Zu Funktionalität, Fehlerbehebung bei Konfigurationsproblemen und Beantwortung von Fragen zur Syntax
- Best Practice-Empfehlungen aus der Branche und Dell Best Practice-Dokumentationen
- Installation und Aktivierung von Lizenzen
- Diagnose und Fehlerbehebung bei Leistungsverschlechterungen im Vergleich zu einem zuvor festgehaltenen Leistungsniveau, einschließlich verworfener Pakete
- Unterstützung bei der Fehlerbehebung von Leistungsproblemen, wenn es sich um ein Problem mit einem einzelnen Switch handelt oder Geräte nicht die Leistung bringen, die in den technischen Daten von Dell angegeben ist
- Bestmögliche Sicherstellung der Interoperabilität mit Geräten von Drittanbietern
- Dell veröffentlicht regelmäßig Patches und Fehlerkorrekturen für die entsprechende Software zur Gewährleistung der Kompatibilität mit Betriebssystemen sowie Fehlerbehebungen, provisorische Lösungen und/oder Patches zur Einhaltung der Dokumentation für das unterstützte Produkt.
- Für Software, die auf einem unterstützten Produkt installiert ist, für das ein jährlicher Dell Service- oder Wartungsvertrag gilt, werden Lizenznehmern neue Versionen in der Regel kostenlos von Dell zur Verfügung gestellt. Neue Versionen beinhalten im Allgemeinen Patches und Fehlerkorrekturen, Änderungen, die eine Erweiterung von bestehenden Funktionen darstellen, und Änderungen, die bedeutende neue Funktionen oder Kapazitäten ermöglichen.

Zusätzliche Geschäftsbedingungen für Endbenutzer, die ihr unterstütztes Produkt bei einem OEM kaufen

Ein „OEM“ ist ein Wiederverkäufer, der die unterstützten Produkte als Originalgerätehersteller verkauft; dies bedeutet den Kauf von Dell Produkten und Services vom Dell Handelskonzern OEM Solutions (oder seinem Nachfolger) für ein OEM-Projekt. Ein OEM erstellt eine Einbettung oder Bündelung solcher Dell Produkte in oder mit proprietärer Hardware, Software oder anderem geistigen Eigentum des OEM-Kunden, was ein spezialisiertes System oder eine spezialisierte Lösung mit branchen- oder aufgabenspezifischer Funktionalität ergibt (ein solches System oder eine solche Lösung ist eine „OEM-Lösung“), und verkauft eine solche OEM-Lösung unter der eigenen OEM-Marke. Hinsichtlich OEMs schließt der Begriff „Unterstützte Produkte“ von Dell unterstützte Produkte ein, die ohne Dell Markenkennzeichnung bereitgestellt werden (*d. h.* ein OEM-bereites System ohne Markenzeichen), und „Endbenutzer“ bedeutet Sie oder jegliche Person, die eine OEM-Lösung für ihre eigene Nutzung kauft, und nicht für den Weiterverkauf, die Verteilung oder Unterlizenzierung an andere. Der OEM ist verantwortlich für eine erste telefonische Fehlerbehebung. Bevor der Sachverhalt an Dell weitergeleitet wird, führt der OEM eine erste bestmögliche und angemessene Diagnose durch. Diese Verantwortung obliegt dem OEM, auch wenn sich sein Endbenutzer zur Serviceanfrage an Dell wendet. Wenn ein Endbenutzer für den Service Dell kontaktiert, ohne seinen OEM zu informieren, wird Dell den Endbenutzer auffordern, seinen OEM zu kontaktieren, um eine erste telefonische Fehlerbehebung zu erhalten, bevor er Dell kontaktiert.



Ausgeschlossene Services

- Hilfe zu Leistung oder Verwaltung
- 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
- Verbrauchsmaterial, Mediensatz, Betriebsmaterial, kosmetische Armaturen oder Teile wie Akkus, Rahmen und Abdeckungen oder mit diesen Teilen verbundener Support
- Direkter Support für Produkte von Drittanbietern oder kooperative Unterstützung für Produktversionen, die zurzeit nicht vom Hersteller, Anbieter oder Partner unterstützt werden
- Support der Hardware oder/und Software, die der OEM im Vor- oder Nachhinein installiert hat, ausgenommen dies ist durch einen separaten Servicevertrag mit Dell abgedeckt.
- Support für Geräte, die durch höhere Gewalt (zum Beispiel Blitzeinschlag, Überflutung, Stürme oder Erdbeben) oder durch fehlerhafte Nutzung des unterstützten Systems oder dessen Komponenten (zum Beispiel Einsatz falscher Spannung, Verwendung falscher Sicherungen, Einsatz inkompatibler Geräte oder Zubehörteile, nicht ausreichende Belüftung oder Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung), durch nicht von Dell autorisierte Änderungen, ungeeignete physische oder betriebliche Umgebungen, nicht fachgerechte Wartung durch den Kunden (oder durch Vertreter des Kunden), Transport des Systems auf nicht geeignete Weise, 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.
- Entfernen von Viren/Spyware
- Datensicherungsdienste
- Erweiterte WLAN-, Netzwerk- oder Remote-Installation, Setup, Optimierung und Konfiguration von anderen Programmen, die nicht in dieser Servicebeschreibung genannt werden
- Skripterstellung, Programmierung, Aufbau/Implementierung von Datenbanken, Webentwicklung oder neu kompilierte Kernels
- Reparatur von rein kosmetischen Schäden oder Mängeln an unterstützten Produkten, die nicht die Funktionalität des Geräts betreffen
- Reparaturen aufgrund von Softwareproblemen, Änderungen, Anpassungen oder Reparaturen, die nicht von Dell oder einem von Dell autorisierten Wiederverkäufer, Serviceanbieter oder von Kunden durchgeführt wurden, die CSR (durch den Kunden austauschbare Teile) verwenden

Allgemeine Pflichten des Kunden

Befugnis zum Gewähren von Zugang. Der Kunde erklärt und garantiert, dass er sowohl für sich als auch für Dell für den Zweck der Bereitstellung dieses Service die Berechtigung für Zugang zu und Verwendung der unterstützten Produkte, der darauf gespeicherten Daten und aller zugehörigen Hardware- und Softwarekomponenten erhalten hat. Wenn der Kunde noch nicht über diese Berechtigung verfügt, ist er dafür verantwortlich, diese Berechtigung 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, am Telefon und vor Ort mit den 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.

Pflichten vor Ort. Wenn Services vor Ort ausgeführt werden müssen, ermöglicht der Kunde (ohne Kosten für Dell) einen kostenlosen, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen des Kunden und den unterstützten Produkten, einschließlich eines ausreichend großen Arbeitsbereichs, einer sicheren Stromversorgung und eines Telefonanschlusses. Darüber hinaus müssen ein Monitor oder Display, eine Maus (oder ein anderes Zeigergerät) und eine Tastatur zur Verfügung gestellt werden (ohne Kosten für Dell), wenn das System nicht bereits über diese Komponenten verfügt.



Pflege von Software und Serviceversionen. Der Kunde hält Software und unterstützte Produkte auf den von Dell angegebenen mindestens erforderlichen Versionen oder Konfigurationen, wie auf der PowerLink-Website für Dell | EMC Storage-Lösungen oder EqualLogic™-Systeme bzw. wie unter www.support.dell.com für weitere unterstützte Produkte angegeben. Der Kunde hat außerdem die Installation von Ersatzteilen, Patches, Softwareaktualisierungen und Folgeversionen nach Anweisung von Dell sicherzustellen, damit die unterstützten Produkte weiterhin für diesen Service qualifiziert sind.

Datensicherung; Löschung vertraulicher Daten. Der Kunde sichert alle vorhandenen Daten, Software und Programme auf den betroffenen Systemen vor und während der Erbringung dieses Service. Der Kunde hat als Vorsichtsmaßnahme gegen mögliche Ausfälle, Änderungen oder Verluste von Daten regelmäßig Sicherungskopien der Daten zu erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, vertrauliche, geschützte oder persönliche Daten sowie Wechselmedien wie SIM-Karten, CDs oder PC-Karten zu entfernen, unabhängig davon, ob ein Vor-Ort-Techniker ebenfalls Unterstützung leistet.
DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR:

- **ALLE VERTRAULICHEN, GESCHÜTZTEN ODER PERSÖNLICHEN INFORMATIONEN;**
- **VERLORENE ODER BESCHÄDIGTE DATEN, PROGRAMME ODER SOFTWARE;**
- **BESCHÄDIGTE ODER VERLORENE WECHSELMEDIEN;**
- **GEBÜHREN ODER RUFENTGELTE AUFGRUND EINER UNTERLASSENEN ENTFERNUNG ALLER SIM-KARTEN ODER ANDERER WECHSELMEDIEN IN UNTERSTÜTZTEN PRODUKTEN, DIE AN DELL ZURÜCKGEBEN WERDEN;**
- **SYSTEM- ODER NETZWERKAUSFÄLLE;**
- **ALLE HANDLUNGEN ODER UNTERLASSUNGEN, EINSCHLIESSLICH FEHLVERHALTEN DURCH DELL ODER EINEN DRITTANBIETER.**

Dell ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich. Bei der Rückgabe eines unterstützten Produkts oder eines Teils des unterstützten Produkts legt der Kunde nur das unterstützte Produkt bzw. den Teil des unterstützten Produkts bei, den der Telefontechniker angefordert hat.

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

Dell Services – Geschäftsbedingungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen, dem Kunden („Sie“ oder „Kunde“), und der auf Ihrer Rechnung über den Erwerb dieses Service angegebenen Dell Niederlassung dar. Dieser Service unterliegt dem separat unterzeichneten Rahmenvertrag mit Dell, der den Verkauf des Service ausdrücklich gestattet. Gibt es keine entsprechende Vereinbarung, unterliegt dieser Service je nach Standort des Kunden den Verkaufsbedingungen von Dell oder der in der Tabelle weiter unten erwähnten Vereinbarung (die „Vereinbarung“). In nachstehender Tabelle ist die für Ihren Kundenstandort gültige URL aufgeführt, unter der die entsprechende Vereinbarung gefunden werden kann. Die Vertragspartner bestätigen, diese Onlinebedingungen gelesen zu haben und sie anzuerkennen.

Standort des Kunden	Für Ihren Kauf von Dell Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Dell Dienstleistungen direkt von Dell erwerben	Kunden, die Dell Dienstleistungen über einen autorisierten Dell Händler erwerben
USA	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (Englisch) www.dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)	www.dell.ca/terms (Englisch) www.dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)
Lateinamerika und Karibik	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asien-Pazifik/Japan	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Die Servicebeschreibung und andere Dokumente zu Dell Services, die Sie ggf. von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dokumenten zu Dell Services in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen des Verkäufers erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.
Europa, Naher Osten und Afrika (EMEA)	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/servicedescriptions/global .* Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs: Frankreich: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Deutschland: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Großbritannien: www.dell.co.uk/terms	Die Servicebeschreibung und andere Dokumente zu Dell Services, die Sie ggf. von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dokumenten zu Dell Services in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen des Verkäufers erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.

* Kunden können einfach über www.dell.com auf ihre lokale www.dell.com Website zugreifen, indem sie einen Computer nutzen, der an Ihrem Standort mit dem Internet verbunden ist, oder indem sie auf der Dell Webseite „Choose a Region/Country“ (Land oder Region auswählen) unter <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen> eine Option auswählen.



Dem Kunden ist bekannt, dass eine Erneuerung, Änderung, Verlängerung oder weitere Nutzung der Services über die ursprüngliche Laufzeit hinaus der zum jeweils aktuellen Zeitpunkt geltenden Servicebeschreibung unterliegt; diese ist einsehbar unter www.dell.com/servicesdescriptions/global.

Sollten Bedingungen dieser Servicebeschreibung den Bedingungen der Vereinbarung widersprechen, haben die Bedingungen dieser Servicebeschreibung Vorrang, allerdings nur im Ausmaß eines derartigen Widerspruchs; sie ersetzen keine anderen Bedingungen der Vereinbarung, denen mit dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich widersprochen wird.

Durch die Bestellung der Services, den Erhalt der Services, die Verwendung der Services oder der zugehörigen Software bzw. durch Klicken auf die Schaltfläche/Aktivieren des Felds „I agree“ (Ich stimme zu) oder Ähnliches auf der Dell.com-Website im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell Software oder Internetoberfläche verpflichten Sie sich zur Einhaltung dieser Servicebeschreibung und der durch Verweis in dieser enthaltenen Vereinbarungen. Wenn Sie diese Servicebeschreibung im Namen eines Unternehmens oder einer anderen juristischen Person anerkennen, bestätigen Sie, dass Sie über die entsprechende Befugnis zur Unterzeichnung dieser Servicebeschreibung verfügen; in diesem Fall bezieht sich „Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“ auf jene juristische Person. In einigen Ländern ist neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. das Unterzeichnen eines Bestellformulars erforderlich.



Zusätzliche Bedingungen für support- und gewährleistungsbezogene Services

1. Unterstützte Produkte

Dieser Service ist für unterstützte Produkte wie ausgewählte Systeme der Produktreihen Dell OptiPlex™, Latitude™, Venue™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, PowerEdge™, PowerEdge SCTM, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™ sowie für ausgewählte Dell Drucker, Monitore und Smartphones in Standardkonfiguration („**Unterstützte Produkte**“) verfügbar. Es werden regelmäßig unterstützte Produkte hinzugefügt; eine aktuelle Liste der für Dell Produkte oder Produkte anderer Marken als Dell verfügbaren Services erhalten Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter. Jedes unterstützte Produkt ist durch eine Seriennummer („**Service-Tag-Nummer**“) gekennzeichnet. Ein Servicevertrag muss für jedes unterstützte Produkt separat abgeschlossen werden. So wird zum Beispiel ein Drucker, der mit einem Notebook-System erworben wurde, nicht vom Servicevertrag für das Notebook-System abgedeckt: Für Drucker und Notebook ist jeweils ein eigener Servicevertrag erforderlich. Bitte geben Sie die Service-Tag-Nummer Ihres unterstützten Produkts an, wenn Sie sich in Bezug auf diesen Service an Dell wenden.

2. Supportservices

A. Eingeschränkte Hardwaregarantie; Einschränkungen für den Umfang des Hardwareservice.

Supportbezogene Services umfassen gegebenenfalls technische Supportoptionen (Telefon, Internet usw.) sowie Ersatzteile und die entsprechende Arbeitszeit für die Reparatur oder den Austausch von fehlerhaften Teilen aufgrund von Verarbeitungsfehlern, die innerhalb des eingeschränkten Garantiezeitraums bei(m) unterstützten Kundenprodukt(en) auftreten („**Qualifizierter Vorfall**“). Die eingeschränkte Hardwaregarantie von Dell für US-amerikanische und kanadische Kunden kann unter <http://www.Dell.com/Warranty> bzw. außerhalb der USA auf der regionalen Dell.com-Website eingesehen werden.*

Eventuell gelten Einschränkungen für den Umfang des Hardwareservice; diese können im Rahmen von Serviceangeboten möglicherweise gegen eine zusätzliche Gebühr erweitert werden. Weitere Informationen finden Sie unter www.Dell.com/Warranty oder auf der regionalen Dell.com-Website; Sie können auch einen Mitarbeiter des technischen Supports von Dell kontaktieren.

B. Vollständiger Austausch; unterlassene Rückgabe. Wenn Dell feststellt, dass eine 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 Dell ein Ersatzsystem an den Kunden liefert, ist der Kunde verpflichtet, Dell 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 entsprechende(n) Festplatte(n) behalten. Wenn der Kunde das defekte System oder die defekte Komponente Dell nicht wie oben vorgeschrieben überlässt oder wenn die defekte Einheit nicht innerhalb von zehn (10) Tagen gemäß den dem Ersatzgerät beiliegenden schriftlichen Anweisungen zurückgegeben wird (falls das Ersatzgerät nicht persönlich von einem Dell Techniker geliefert wurde), erklärt sich der Kunde damit einverstanden, Dell das Ersatzgerät bei Rechnungserhalt 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 Servicebeschreibung nach entsprechender Ankündigung zu beenden.

C. Lagerteile; geschäftskritische Komponenten. 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 Teile unterstützter Produkte, wie von Dell festgelegt, gelagert. Ein geschäftskritisches Teil ist eine Komponente, bei deren Ausfall das unterstützte Produkt eventuell nicht mehr seine Grundfunktionen ausführen kann. Zu den nicht kritisch angesehenen Teilen gehören u. a.: Software, Diskettenlaufwerke, Wechsellaufwerke, Modems, Lautsprecher, Soundkarten, Zip-Laufwerke, Monitore, Tastaturen und Mäuse. Um für einen Versand innerhalb von zwei oder vier Stunden vorgesehene Ersatzteile im angegebenen Zeitraum erhalten zu können, muss der Kunde über einen entsprechenden Servicevertrag mit geschäftskritischer Option für die Lieferung von Ersatzteilen verfügen und das unterstützte Produkt muss sich innerhalb des zuvor von Dell festgelegten Abdeckungsbereichs befinden.

D. Eigentumsrecht an Ersatzteilen. Alle vom unterstützten Produkt entfernten und an Dell zurückgegebenen Dell Ersatzteile gehen in das Eigentum von Dell über. Der Kunde muss an Dell den zum jeweils aktuellen Zeitpunkt geltenden Verkaufspreis für die aus dem unterstützten Produkt entfernten Wartungsteile entrichten, die vom Kunden behalten werden (mit Ausnahme von Festplatten in durch den Service „Keep Your Hard Drive“ (Festplatte behalten) abgedeckten unterstützten Produkten), sofern der Kunde Ersatzteile von Dell erhalten hat. Dell nutzt und der Kunde billigt ausdrücklich die Verwendung neuer und überholter Teile verschiedener Hersteller bei der Durchführung von Garantireparaturen.

3. Laufzeit des Service.

Diese Servicebeschreibung tritt an dem auf Ihrem Bestellformular aufgeführten Datum in Kraft und gilt für die auf dem Bestellformular angegebene Laufzeit („**Laufzeit**“). Die Anzahl der Systeme, Lizenzen, Installationen, Bereitstellungen, verwalteten Endpunkte oder 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 nicht anderweitig mit Dell schriftlich vereinbart, werden die in dieser Servicebeschreibung beschriebenen Services dem Kunden nur zur internen Nutzung bereitgestellt; es ist dem Kunden nicht gestattet, die Services an Dritte weiterzuverkaufen oder für die Zwecke eines Servicebüros zu verwenden.

4. Wichtige Zusatzinformationen

A. Terminänderung. Wurde für den Service ein Termin vereinbart, sind Terminänderungen mindestens acht (8) Kalendertage vor dem ursprünglich vereinbarten Termin anzukündigen. Wenn der Kunde den Servicetermin innerhalb von 7 Tagen oder weniger vor dem ursprünglich vereinbarten Termin ändert, fällt eine Änderungsgebühr an, die jedoch höchstens 25 % des Preises für den Service beträgt. Der Kunde stimmt zu, dass jegliche Terminänderungen mindestens acht (8) Tage vor dem Beginn des Service bestätigt werden.

B. Wirtschaftlich angemessene Einschränkungen der Serviceerbringung. Dell behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell der Meinung ist, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell oder den von Dell beauftragten Serviceanbieter entsteht oder dass die Erbringung einer verlangten Leistung über den Serviceumfang hinausgeht. Dell übernimmt keine Haftung für Ausfälle oder nicht termingerecht erbrachte Leistungen aufgrund von Umständen, die Dell nicht zu vertreten hat, einschließlich der Nichteinhaltung der Verpflichtungen des Kunden gemäß dieser Servicebeschreibung. 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 der hier vorliegenden Servicebeschreibung geleistet.

D. Beauftragung. Dell kann qualifizierte Drittanbieter von Services mit diesem Service und/oder dieser Servicebeschreibung beauftragen.

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 macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit dem unterstützenden Telefon- oder Vor-Ort-Techniker.
- Der Kunde hält die 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 Absatzes, hat der Kunde keinen Anspruch auf Erstattung von an Dell geleisteten Zahlungen.



- F. Regionale Einschränkungen und Standortänderung.** Der Service wird an dem bzw. den auf der Kundenrechnung aufgeführten Standort(en) erbracht. Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Serviceoptionen, inklusive Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-Reaktionszeiten, hängen von der jeweiligen Region ab, und manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar; die entsprechenden Details erfahren Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter. Des Weiteren kann die Verpflichtung von Dell zum Erbringen der Services von verschiedenen Faktoren, darunter der Verfügbarkeit am neuen Standort, der Zahlung von zusätzlichen Gebühren sowie einer Überprüfung und erneuten Zertifizierung der unterstützten Produkte, deren Standort geändert wurde, abhängen; dies erfolgt zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen aktuellen Gebührensätzen von Dell für Arbeitszeit und Material. Sofern nicht anders angegeben, steht für EMEA-Kunden Vor-Ort-Service bis zu einer Entfernung von 150 km vom nächstgelegenen Pick Up Drop Off Point (PUDO) zur Verfügung. Weitere Informationen über die Verfügbarkeit des Vor-Ort-Service erhalten Sie von Ihrem Dell Vertriebsmitarbeiter.
- G. 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 unterstützten Produkts und des Service handelt oder der Kunde das unterstützte 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. 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, besteht ggf. kein Serviceanspruch, oder es fallen am neuen Standort zusätzliche Kosten für dieselbe Supportkategorie an. Entscheidet sich der Kunde oder die Partei, auf die der Service übertragen wird, 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.

© 2014 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten. Andere unter Umständen in diesem Dokument genannte Marken und Handelsnamen verweisen auf die Inhaber dieser Marken und Handelsnamen oder auf deren Produkte. Es gelten die allgemeinen Verkaufs- und Servicebedingungen von Dell, die über die Tabelle auf der folgenden Seite zu finden sind. Eine ausgedruckte Version der Verkaufs- und Servicebedingungen von Dell ist auf Anfrage erhältlich.



Anhang A

Schweregrade

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

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

Schweregrad	Bedingung	Reaktion von Dell	Kundenrolle
1	Vollständiger Verlust einer wichtigen Geschäftsfunktion; unverzügliche Reaktion erforderlich	Notfall-Entsendung parallel mit sofortiger telefonischer Fehleranalyse; schnelles Eingreifen des Eskalationsmanagers	Bereitstellen von Mitarbeitern/Ressourcen zur Unterstützung bei Problemlösungen vierundzwanzig (24) Stunden am Tag und sieben (7) Tage die Woche. Unternehmensleitung am Standort soll informiert und einbezogen werden.
2	Erhebliche Auswirkungen, aber sofort umsetzbare provisorische bzw. permanente Lösung verfügbar; Ressourcenbereitstellung zur Unterstützung der Reaktion von Dell vierundzwanzig (24) Stunden am Tag und sieben (7) Tage die Woche nicht verfügbar	Sofort einsetzende telefonische Fehleranalyse, Eingreifen des Eskalationsmanagers, falls innerhalb von 90 Minuten nach Kontaktaufnahme keine Ferndiagnose vorliegt. Ggf. 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.

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

Schweregrad	Bedingung	Reaktion von Dell	Kundenrolle
2	Erhebliche Auswirkungen, aber sofort umsetzbare provisorische bzw. permanente Lösung verfügbar; Ressourcenbereitstellung zur Unterstützung der Reaktion von Dell vierundzwanzig (24) Stunden am Tag und sieben (7) Tage die Woche nicht verfügbar	Sofort einsetzende telefonische Fehleranalyse, Eingreifen des Eskalationsmanagers, falls innerhalb von neunzig (90) Minuten nach Kontaktaufnahme keine Ferndiagnose vorliegt. Bereitstellung von Ersatzteilen/Reparaturarbeiten <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 telefonische Fehleranalyse und Diagnose bereitgestellt	Bereitstellung von Ansprechpartnerinformationen für das Eintreten von und die Reaktion auf Anfragen von Dell innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden.



Vor-Ort-Serviceoptionen

Die Optionen für die Vor-Ort-Reaktion variieren je nach Typ des erworbenen Service und hängen davon ab, ob zusätzlich zum Dell ProSupport ein optionaler geschäftskritischer Support erworben wurde. Falls Sie ProSupport mit Vor-Ort-Service erworben haben, finden Sie die für Sie gültige Vor-Ort-Service-Reaktionsstufe auf Ihrer Rechnung. Beachten Sie hierzu auch die Ausführungen in der nachstehenden Tabelle. Unter der Voraussetzung, dass alle in dieser Servicebeschreibung erläuterten entsprechenden Bedingungen erfüllt sind, entsendet Dell bei einem qualifizierten Vorfall bei Bedarf einen Servicetechniker an den Geschäftsstandort des Kunden. Dies erfolgt in Abhängigkeit vom Schweregrad und der jeweiligen Vor-Ort-Reaktion gemäß folgender Tabelle.

Wenn beim Eintreffen des Servicetechnikers am Kundenstandort weder der Kunde noch ein autorisierter Vertreter des Kunden vor Ort ist, kann der Servicetechniker am unterstützten Produkt 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.

Vor-Ort-Reaktionszeiten bei Dell ProSupport MIT erweitertem geschäftskritischem Service

Dieser Service sorgt in Verbindung mit dem erweiterten geschäftskritischen Service für schnellere Reaktionszeiten. Dell kann einen Vorgang für kritische Situationen („**Crit Sit**“) bei Problemen mit Schweregrad eins (1) initiieren und in Notfällen bei Bedarf sofortige Vor-Ort-Einsätze anordnen³

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

Typ der Vor-Ort-Reaktion	Zeitraumen für Vor-Ort-Reaktion ⁴	Einschränkungen/Sonderkonditionen
Vor-Ort-Reaktion innerhalb von 2 Stunden mit Reparaturservice innerhalb von 6 Stunden	Der Techniker erreicht den Standort in der Regel innerhalb von 2 Stunden nach Abschluss der telefonischen Fehleranalyse und bemüht sich, die Hardware innerhalb von 6 Stunden nach Entsendung zu reparieren.	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügbar 7 Tage/Woche, 24 Stunden/Tag – auch an Feiertagen • Verfügbar an den Standorten, für die eine Reaktionszeit von 2 Stunden vereinbart wurde • Verfügbar für ausgewählte Modelle unterstützter Produkte • In den in 2 Stunden erreichbaren Ersatzteillagern werden von Dell als geschäftskritisch eingestufte Ersatzteile für unterstützte Produkte gelagert. Nicht geschäftskritische Ersatzteile können per Übernachtversand geliefert werden. • Notfall-Einsatz parallel zu Fehlerbehebung verfügbar für Probleme der Schweregradstufe 1 im Rahmen des geschäftskritischen Supports

³ **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.

⁴ Nicht alle Reaktionszeiten sind in allen Ländern und an allen Standorten verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Dell Vertriebsmitarbeiter.

Typ der Vor-Ort-Reaktion	Zeiträumen für Vor-Ort-Reaktion ⁴	Einschränkungen/Sonderkonditionen
Vor-Ort-Reaktion innerhalb von 4 Stunden	Der Techniker erreicht den Standort in der Regel innerhalb von 4 Stunden nach Abschluss der telefonischen Fehleranalyse.	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügbar 7 Tage/Woche, 24 Stunden/Tag – auch an Feiertagen • Verfügbar an den Standorten, für die eine Reaktionszeit von 4 Stunden vereinbart wurde • Verfügbar für ausgewählte Modelle unterstützter Produkte • In den in 4 Stunden erreichbaren Ersatzteillagern werden von Dell als geschäftskritisch eingestufte Ersatzteile für unterstützte Produkte gelagert. Nicht geschäftskritische Ersatzteile können per Übernachtversand geliefert werden. • Notfall-Einsatz parallel zu Fehlerbehebung verfügbar für Probleme der Schweregradstufe 1 im Rahmen des geschäftskritischen Supports
Vor-Ort-Reaktion innerhalb von 8 Stunden	Der Techniker erreicht den Standort in der Regel innerhalb von 8 Stunden nach Abschluss der telefonischen Fehleranalyse.	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügbar 7 Tage/Woche, 24 Stunden/Tag – auch an Feiertagen • Verfügbar an den Standorten, für die eine Reaktionszeit von 8 Stunden vereinbart wurde • Nur verfügbar bei ausgewählten Modellen unterstützter Produkte. • Nicht geschäftskritische Ersatzteile können per Übernachtversand geliefert werden. • Notfall-Einsatz parallel zu Fehlerbehebung verfügbar für Probleme der Schweregradstufe 1 im Rahmen des geschäftskritischen Supports
Kunden außerhalb Kontinental-USA	Die benötigten Ersatzteile werden nach der telefonischen Fehleranalyse versendet. Die Ankunftszeiten vor Ort sind vom Standort des Kunden außerhalb von Kontinental-USA und der Verfügbarkeit der benötigten Ersatzteile abhängig.	<ul style="list-style-type: none"> • Nur für von Dell geprüfte Kunden (nur in den USA) außerhalb von Kontinental-USA verfügbar • Nur für bestimmte Systeme und an bestimmten Standorten erhältlich. Weitere Details unter http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt. • Weitere Informationen zu verfügbaren Servicestandorten außerhalb der Kontinental-USA für behördliche Kunden sind der separat unterzeichneten Servicevereinbarung zwischen dem Kunden und Dell zu entnehmen.

Vor-Ort-Reaktionszeiten bei Dell ProSupport OHNE erweiterten geschäftskritischen Service

Erhältliche Standard-Vor-Ort-Reaktionsstufen

Typ der Vor-Ort-Reaktion	Zeitraumen für Vor-Ort-Reaktion ⁴	Einschränkungen/Sonderkonditionen
Vor-Ort-Reaktion innerhalb von 4 Stunden	Der Techniker erreicht den Standort in der Regel innerhalb von 4 Stunden nach Abschluss der telefonischen Fehleranalyse.	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügbar 7 Tage/Woche, 24 Stunden/Tag – <i>auch an Feiertagen</i> • Nur verfügbar an den Standorten, für die eine Reaktion innerhalb von 4 Stunden vereinbart wurde • Nur verfügbar bei ausgewählten Modellen unterstützter Produkte. • In den in 4 Stunden erreichbaren Ersatzteillagern werden von Dell als geschäftskritisch eingestufte Ersatzteile für unterstützte Produkte gelagert. Nicht geschäftskritische Ersatzteile können per Übernachtversand geliefert werden.
Vor-Ort-Reaktion am nächsten Arbeitstag	In der Regel trifft ein Techniker an dem auf die telefonische Analyse und Diagnose folgenden Arbeitstag vor Ort ein.	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügbar an 5 Tagen pro Woche, 10 Stunden pro Tag, <i>außer an Feiertagen</i> • Calls need to be received before latest local ship time⁵, you will be advised of this during your call or contact your dell representative for country specific details • Nur verfügbar bei ausgewählten Modellen unterstützter Produkte.
Kunden außerhalb Kontinental-USA	Die benötigten Ersatzteile werden nach der telefonischen Fehleranalyse versendet. Die Ankunftszeiten vor Ort sind vom Standort des Kunden außerhalb von Kontinental-USA und der Verfügbarkeit der benötigten Ersatzteile abhängig.	<ul style="list-style-type: none"> • Nur für von Dell geprüfte Kunden (nur in den USA) außerhalb von Kontinental-USA verfügbar • Nur für bestimmte Systeme und an bestimmten Standorten erhältlich. Weitere Details unter http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt • Weitere Informationen zu verfügbaren Servicestandorten außerhalb der Kontinental-USA für behördliche Kunden sind der separat unterzeichneten Servicevereinbarung zwischen dem Kunden und Dell zu entnehmen.

Bei anderen Optionen für die Vor-Ort-Reaktion gilt:

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

Anhang B

Einheiten, für die der Service nicht vom Außendienst ausgeführt werden kann

Rapid Return for Repair Service (Service für die schnelle Rücksendung zur Reparatur) nach telefonischer Fehleranalyse. Wenn nach Ferndiagnose und Fehleranalyse Dell feststellt, dass das unterstützte Produkt des Kunden einen Mail-In Service erfordert, wie in nachstehender Tabelle beschrieben: Hat der Kunde das unterstützte Produkt sofort zu verpacken und zu versenden oder die Abholung durch die Spedition am selben oder am nächsten Tag zu veranlassen, damit er seinen Anspruch behält; jedwede Verzögerung des Kunden beim Verpacken und Zurückgeben oder Organisieren der Rückgabe des unterstützten Produkts führt zu verzögerten Reaktionszeiten.

Bei einer Reparatur oder einem Austausch des unterstützten Produkts wird Dell das unterstützte Produkt für einen Rückversand an den Kunden der Spedition übergeben. Wenn festgestellt wird, dass der Grund für das gemeldete Problem bei einer Option von Drittanbietern liegt, mit der das unterstützte Produkt des Kunden erweitert wurde, kann eine Servicegebühr erhoben und die Reparatur und der Rückversand verzögert werden. Dell behält sich das Recht vor, einen vollständigen Austausch des unterstützten Produkts oder eines Teils des unterstützten Produkts anstelle einer Reparatur und eines Rückversands des zur Reparatur eingeschickten unterstützten Produkts vorzunehmen. Der Kunde ist verpflichtet, für Ersatzteile, die vom unterstützten Produkt des Kunden entfernt und nicht ordnungsgemäß an Dell zurückgesendet wurden, den dann gültigen standardmäßigen von Dell festgelegten Preis zu zahlen. Werden Ersatzteile, die vom Kunden nicht ordnungsgemäß an Dell zurückgesendet werden, nicht rechtzeitig bezahlt, kann der Service für den Kunden im Rahmen dieser Vereinbarung gemäß Abschnitt 2.D der zusätzlichen Bestimmungen für Support- und Garantie-Services (unten) eingestellt werden. Falls sich das unterstützte Produkt des Kunden in einem Gebiet befindet, in dem derzeit kein Service durch eine größere Spedition erbracht wird oder der Service durch eine oder mehrere große Speditionen eingeschränkt ist, wird der normale Reparaturservice verzögert. Der Service für die Rücksendung zur Reparatur ist nicht in allen Ländern und Regionen verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Dell Vertriebsmitarbeiter.

Weitere Reaktionsoptionen für Einheiten, für die der Service nicht vom Außendienst ausgeführt werden kann:

Serviceaktionsstufe n	Zusätzliche Optionen (sofern zutreffend)	Details
Optionen für den Return for Repair Service	Mail-In Service (MIS) (verfügbar in USA/Kanada/Brasilien/ Australien/Hongkong)	Der Mail-In Service 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, um einen qualifizierten Vorfall zu unterstützen. Diese Option nimmt einschließlich Versand zum und vom Reparaturcenter in der Regel zehn Arbeitstage ab Versanddatum in Anspruch.
	Carry-In-Service (CIS) (verfügbar in Lateinamerika/China/ Indien/Malaysia)	Bei der Option 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 Standard-Servicezeiten entsprechen den örtlichen Geschäftszeiten an fünf Tagen pro Woche, außer an gesetzlichen Feiertagen. Reparaturen qualifizierter Vorfälle werden in Übereinstimmung mit der Reaktionszeit durchgeführt, die auf dem Bestellformular des Kunden angegeben ist. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird der Kunde von Dell kontaktiert, um die Abholung des Produkts zu organisieren. Service-Level-Vereinbarungen für Reparaturen können je nach Land und Ort variieren.



Servicereaktionsstufen	Zusätzliche Optionen (sofern zutreffend)	Details
Optionen für den Return for Repair Service	Partner Led Carry-In Service (CIS) ⁵ (verfügbar in bestimmten Wachstumsmärkten in Europa, dem Nahen Osten und Afrika)	Beim Carry-In Service handelt es sich um einen „Ablieferungsservice“, der durch einen Anruf oder die Ablieferung des unterstützten Produkts (auf Kosten des Kunden) bei einem von Dell angegebenen Reparaturcenter oder an einem Versandort eingeleitet wird. Die Standard-Servicezeiten entsprechen den örtlichen Geschäftszeiten an fünf Tagen pro Woche, außer an gesetzlichen Feiertagen. Reparaturen qualifizierter Vorfälle werden in Übereinstimmung mit der Reaktionszeit durchgeführt, die auf dem Bestellformular des Kunden angegeben ist. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird der Kunde durch den von Dell autorisierten Serviceanbieter kontaktiert, um die Abholung des Produkts zu organisieren. Service-Level-Vereinbarungen für Reparaturen können je nach Land und Ort variieren.
	Abhol- und Reparaturservice (verfügbar in bestimmten Ländern Europas, in Ländern des Mittleren Ostens und Afrikas sowie im Asien-Pazifik-Raum)	Der Collect and Return Service wird durch einen Anruf beim technischen Support von Dell wie oben beschrieben eingeleitet. Wenn beim unterstützten Produkt ein qualifizierter Vorfall festgestellt wird und der Fehler nicht telefonisch vom Dell Techniker behoben werden kann, 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.
	Partner Led Collect and Return Service (CAR) ⁶ (verfügbar in bestimmten Wachstumsmärkten in Europa, dem Nahen Osten und Afrika)	Der Collect and Return Service wird durch einen Anruf Ihres von Dell autorisierten Serviceanbieters eingeleitet. Wenn beim unterstützten Produkt ein qualifizierter Vorfall festgestellt wird und der Fehler nicht telefonisch behoben werden kann, wird das unterstützte Produkt von Ihrem von Dell autorisierten Serviceanbieter abgeholt und zu einem von Dell angegebenen Reparaturcenter gebracht. Die Standard-Servicezeiten entsprechen den örtlichen Geschäftszeiten an fünf Tagen pro Woche, außer an gesetzlichen Feiertagen. Reparaturen qualifizierter Vorfälle werden in Übereinstimmung mit der Reaktionszeit durchgeführt, die auf dem Bestellformular des Kunden angegeben ist. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird der Kunde durch den von Dell autorisierten Serviceanbieter kontaktiert, um die Abholung des Produkts zu organisieren. 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. Service-Level-Vereinbarungen für Reparaturen können je nach Land und Ort variieren.

⁵ Der Partner Led Carry-In Service (CIS) wird durch von Dell autorisierte Serviceanbieter geleistet.

⁶ Der Partner Led Collect and Return Service (CAR) wird durch von Dell autorisierte Serviceanbieter geleistet.



Servicereaktionsstufen	Zusätzliche Optionen (sofern zutreffend)	Details
	Geschäftsbedingungen für Reaktionsoptionen für Einheiten, für die der Service nicht vom Außendienst ausgeführt werden kann	<p>Reparaturen im Rahmen qualifizierter Vorfälle werden in Übereinstimmung mit der Reaktionszeit durchgeführt, die auf dem Bestellformular des Kunden angegeben ist. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird es an den Kunden zurückgesendet.</p> <p>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 Rücksendeautorisierungsnummer 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.</p> <p>Hinweise zum Versand: Der Kunde sollte keine Handbücher, vertraulichen, geschützten oder persönlichen Informationen oder Wechselmedien wie Disketten, DVDs, PC-Karten usw. versenden. Dell haftet nicht für verlorene oder beschädigte Daten, beschädigte oder verlorene Medien oder die vertraulichen, geschützten oder persönlichen Informationen des Kunden.</p>
Parts-Only Service (Ersatzteilservice)	--	<p>Dell ermöglicht Kunden mit Parts-Only Service (Ersatzteilservice), Ersatzteile zur Unterstützung eines qualifizierten Vorfalls anzufordern. 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 eingeschränkten telefonischen Support, der ausschließlich zur Qualifizierung und Organisation einer Entsendung dient – der telefonische Support umfasst keine telefonische Fehlerbehebung oder andere Form von Remote-Unterstützung.</p>
Advanced Exchange Service (Erweiterter Geräte austauschservice)	--	<p>Bei Kunden mit Advanced Exchange Service (Erweiterter Austauschservice) kann Dell ein Ersatzprodukt zur Unterstützung eines qualifizierten Vorfalls 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. Wenn Dell feststellt, dass das unterstützte Produkt des Kunden nicht an den Standort des Versandunternehmens gebracht werden kann und der Kunde das unterstützte Produkt über den Mail-In Service zurückgeben muss, hat der Kunde die Verpackung, die Versandanweisungen und einen vorab bezahlten Versandfrachtbrief zu verwenden, die dem Kundenstandort normalerweise mit dem Ersatzprodukt zugehen. Bei Erhalt des Ersatzprodukts verpackt der Kunde umgehend das unterstützte Produkt und versendet es oder veranlasst eine Abholung durch die Spedition am selben oder am nächsten Tag. Falls der Kunde den defekten Artikel nicht zurückschickt, wird u. U. eine Gebühr berechnet.</p>