

Servicebeschreibung

Dell ProSupport für Client-Produkte

Einleitung

Dell stellt Dell ProSupport für Client-Produkte (die „**Service(s)**“ oder „**Support Services**“) gemäß dieser Servicebeschreibung („Service Description“) zur Verfügung. Ihr Kostenvoranschlag, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung von Dell („**Bestellformular**“) enthält den Namen des oder der Services und der verfügbaren Serviceoptionen, die Sie erworben haben. Wenden Sie sich an Ihren Dell Vertriebsmitarbeiter, wenn Sie weitere Hilfe benötigen oder eine Kopie Ihres Rahmenvertrags bezüglich der Services (das „**Agreement**“) erhalten möchten. Eine Kopie Ihrer Vereinbarung mit Ihrem zuständigen Dell EMC Händler erhalten Sie von Ihrem Händler.

Umfang des Service

Ihr Service umfasst:

- Rund-um-die-Uhr-Zugriff (einschließlich Feiertage)¹ auf den Kundendienst und Support von Dell für Hilfe bei der Problembeseitigung von Dell Produkten und ausgewählter OEM-Software mit Dell Branding.
- Vor-Ort-Bereitstellung von Technikern und/oder Ersatzteilen am Installationsstandort oder einem anderen gegenseitig vereinbarten und von Dell in der Vereinbarung genehmigten Geschäftsstandort des Kunden (je nach Notwendigkeit und erworbenem Servicelevel), um Produktprobleme zu beheben.

Kontakt zu Dell zum Vereinbaren eines Servicetermins

Online-, Chat- und E-Mail-Support: Dell Website-, Chat- und E-Mail-Support sind verfügbar unter www.Support.Dell.com und <https://support.emc.com/>.

Telefonsupport-Anfragen: verfügbar rund um die Uhr (einschließlich Feiertage). Die Verfügbarkeit kann außerhalb der USA variieren und ist auf ein wirtschaftlich vertretbares Maß begrenzt, sofern im entsprechenden Anhang keine anders lautenden Vereinbarungen angegeben sind. Eine Liste mit gültigen Telefonnummern für Ihren Standort finden Sie unter <http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts> bzw. <https://support.emc.com>.

Schweregrade

Gemäß der (den) Tabelle(n) unten werden den qualifizierten Vorfällen Schweregrade zugewiesen.

Schwe- regrad	Zustand	Reaktion von Dell	Kundenrolle
1	Kritisch: Verlust der Fähigkeit, wichtige Geschäftsfunktionen ausführen zu können; unverzügliche Reaktion erforderlich.	Notfall-Entsendung parallel mit sofortiger telefonischer Fehleranalyse; schnelles Eingreifen des Eskalationsmanagers.	Bereitstellung von Mitarbeitern/Ressourcen zur Unterstützung bei Problemlösungen rund um die Uhr an sieben (7) Tagen der Woche. Unternehmensleitung am Standort soll informiert und einbezogen werden.
2	Hoch: Geschäftsfunktionen können ausgeführt werden, jedoch mit verminderter/stark begrenzter Leistungsfähigkeit	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.
3	Mittel/Niedrig: minimale oder keine Einwirkungen auf das Geschäft.	Bereitstellung von telefonischer Fehlerbehebung, Ersatzteile/Reparaturarbeiten <i>nach</i> der telefonischen Fehleranalyse und Diagnose.	Bereitstellung von Ansprechpartnerinformationen für das Eintreten von und die Reaktion auf Anfragen von Dell innerhalb von 24 Stunden.

¹ Die Verfügbarkeit ist je nach Land unterschiedlich. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Vertriebsmitarbeiter.



Vor-Ort-Serviceoptionen

Die Optionen für die Vor-Ort-Reaktion variieren je nach erworbenem Servicetyp. Falls Sie einen Vor-Ort-Supportservice 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.

Art von Vor-Ort-Service	Zeiträumen für Vor-Ort- Reaktion ²	Einschränkungen/Sonderkonditionen
4 Stunden Vor-Ort-Service	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 Reaktion innerhalb von vier (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 zur Fehlerbehebung ist für Probleme der Schweregradstufe 1 im Rahmen des Supports verfügbar.
Am nächsten Arbeitstag Vor-Ort-Service	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"> • An fünf (5) Tagen pro Woche, zehn (10) Stunden pro Tag, außer an Feiertagen. • 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 Servicetechniker unter Umständen erst einen Tag später beim Kunden ein. • Nur verfügbar bei ausgewählten Modellen unterstützter Produkte.
Außerhalb von Kontinental-USA („OCONUS“)-Kunden	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. <p>Weitere Informationen zu verfügbaren Servicestandorten außerhalb von Kontinental-USA für behördliche Kunden sind der separat unterzeichneten Servicevereinbarung zwischen dem Kunden und Dell zu entnehmen.</p>

Bei anderen Serviceoptionen 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 aus der Ferne behoben werden kann.

² Nicht alle Reaktionszeiten sind in allen Ländern und an allen Standorten verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Vertriebsmitarbeiter.



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 EMC oder der in der Tabelle weiter unten erwähnten Vereinbarung (die „Vereinbarung“). In der Tabelle auf der nächsten Seite ist die für Ihren Kundenstandort gültige URL aufgeführt, unter der Sie die entsprechende Vereinbarung finden können. Die Vertragspartner bestätigen, diese Onlinebedingungen gelesen zu haben und sie anzuerkennen.

Kundenstandort	Für Ihren Kauf von Dell Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Dell Services direkt von Dell kaufen	Kunden, die Dell Services über einen autorisierten Dell Händler kaufen
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 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 Ihres 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 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 Ihres 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 „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/servicedescriptions/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.



Zusatzbedingungen für alle unterstützten Produkte

Telefonische Supportanfragen:

Schritt 1: Telefonische Anforderung von Unterstützung

- Kontaktieren Sie bei telefonischen Supportanfragen Ihr regionales Dell ProSupport Supportcenter, um mit einem Mitarbeiter des technischen Supports zu sprechen.
- Tätigen Sie den Anruf an einem Standort, an dem Sie physischen Zugang zum unterstützten Produkt haben.
- Geben Sie Ihre Service-Tag-Nummer (gemäß Definition unten) sowie weitere vom Mitarbeiter des technischen Supports angeforderte Informationen an. Der Mitarbeiter überprüft das unterstützte Produkt des Kunden, den geltenden Service sowie die Reaktionsstufen 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 Mitarbeiter geht mit Ihnen ein paar Schritte zur Fehlerbehebung durch, um das Problem einzugrenzen.
- Wenn ein Servicetechniker vor Ort erforderlich ist, gibt Ihnen der Supportmitarbeiter weitere Anweisungen.

Dell SupportAssist

Dell SupportAssist ist eine Softwareanwendung, die Ihr System nach der Installation und Konfiguration überwacht und Informationen sammelt, die für den technischen Support benötigt werden. Wenn ein Problem festgestellt wird, können die gesammelten Informationen an Dell gesendet werden, um Ihnen einen verbesserten und auf Sie personalisierten effizienten Support bieten zu können.

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

- Monitoring von Systemen auf Probleme, die den normalen Betrieb und die normale Leistung beeinträchtigen.
- Automatische Erstellung einer Anfrage an den technischen Support von Dell, wenn ein Problem erkannt wird.
- Automatisches Hochladen von Diagnosedaten und anderen Daten, die eine effiziente Problemdiagnose ermöglichen.

Durch die Installation von SupportAssist gestatten Sie Dell die Speicherung Ihrer Kontaktinformationen (d. h. Ihres Namens, Ihrer Telefonnummer und/oder Ihrer E-Mail-Adresse), die für die Bereitstellung von technischem Support für Ihr unterstütztes System bzw. Ihre unterstützten Systeme erforderlich sind. Durch die Aktivierung der Protokollerfassungsfunktionen kann Dell die gesammelten Informationen nutzen, um Empfehlungen zur Verbesserung Ihrer IT-Infrastruktur zu geben.

Hinweis: Das Entfernen oder Deaktivieren von Dell SupportAssist oder das Deaktivieren der Protokollerfassungsoptionen beeinträchtigt die Möglichkeiten von Dell, Kunden bestimmte, in dieser Servicebeschreibung aufgeführte Merkmale des Service und andere Services, die für eine einwandfreie Funktionsweise Zugriff auf die von SupportAssist erfassten Informationen benötigen, bereitzustellen. Aufgrund spezifischer Anforderungen an das Betriebssystem ist SupportAssist möglicherweise nicht auf allen Dell-Systemen verfügbar.

Weitere Informationen zu Dell SupportAssist und eine aktuelle Liste der unterstützten Produkte von Dell finden Sie auf der Website von Dell SupportAssist unter: <http://Dell.Com/SupportAssist>.

Kooperative Unterstützung

Sollte der Kunde einen Service-Request stellen und Dell feststellen, dass das Problem in einer Verwendung mit qualifizierten Produkten von Drittanbietern begründet ist, die gemeinsam mit von einem aktuellen Dell Gewährleistungs- oder Wartungsvertrag abgedeckten Produkten eingesetzt werden, stellt Dell Collaborative Assistance (Kooperative Unterstützung) bereit, in der Dell (i) als zentraler Ansprechpartner auftritt, bis die Probleme ermittelt wurden; (ii) in Kontakt mit dem Drittanbieter steht; (iii) eine Problemdokumentation bereitstellt und (iv) das Problem laufend überwacht und Status- und Problembehebungspläne vom Anbieter bezieht (sofern mit vertretbarem Aufwand möglich).

Um Collaborative Assistance (Kooperative Unterstützung) beanspruchen zu können, muss der Kunde entsprechende aktive Supportvereinbarungen mit dem Drittanbieter abgeschlossen haben und über entsprechende direkte Berechtigungen für den Drittanbieter und Dell oder einen autorisierten Dell Händler verfügen. Nachdem das Problem eingegrenzt und dokumentiert wurde, ist ausschließlich der Drittanbieter verantwortlich dafür, technische und andere Supportmaßnahmen in Verbindung mit der Behebung des Kundenproblems bereitzustellen. **DELL ÜBERNIMMT KEINE VERANTWORTUNG FÜR PRODUKTE ODER SERVICES ANDERER ANBIETER.** Aktuelle Partner für Collaborative Assistance (Kollaborative Unterstützung) finden Sie [hier](#) bzw. hier <https://support.emc.com/docu85596>. Bitte beachten Sie, dass unterstützte Drittanbieterprodukte jederzeit ohne Benachrichtigung des Kunden geändert werden können.



Umfassender Software-Support

Dell ProSupport beinhaltet Dell Comprehensive Software-Support (umfassenden Dell Software-Support) für ausgewählte Dell OEM-Endnutzeranwendungen, Betriebssysteme, Hypervisoren und Firmware auf unterstützten Produkten („**abgedeckte 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 Endnutzer wie z. B. Norton AntiVirus™-Software, die Microsoft Office-Softwaresuite, Intuit® QuickBooks®-Buchhaltungssoftware, Adobe® Photoshop®-Software und Adobe Acrobat®-Software. „Erste Schritte“-Hilfestellungen zu Client-Betriebssystem und Anwendungen für übliche Dell OEM-Endnutzeranwendungen, wie beispielsweise Norton AntiVirus™-Software, die 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 den technischen Support von Dell, um eine aktuelle Liste der abgedeckten Softwareprodukte zu erhalten.

Aktuelle Partner für den Comprehensive Software-Support finden Sie [hier](#). Bitte beachten Sie, dass unterstützte Drittprodukte jederzeit ohne Benachrichtigung der Kunden geändert werden können.

Einschränkungen für den Dell Comprehensive Software-Support. 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 Service-Requests 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.

Nicht enthaltene 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, Datenträgerersatz, Betriebsmaterial, dekoratives Zubehör 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, sofern dies nicht durch einen separaten Servicevertrag mit Dell abgedeckt ist.
- Entfernen von Viren/Spyware.
- Datensicherungsservices.
- Erweiterte WLAN-, Netzwerk- oder Remoteinstallation, Setup, Optimierung und Konfiguration von anderen Anwendungen, 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 Funktionalität des Geräts nicht beeinträchtigen.
- 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 Verantwortlichkeiten des Kunden für alle unterstützten Produkte, die über eine Dell Rahmenvereinbarung erworben wurden

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.

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 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 Zeigegerät) 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 und Konfigurationen. Der Kunde hat außerdem die Installation von Austauschteilen, Patches, Aktualisierungen und Folgeversionen nach Anweisung von Dell sicherzustellen, damit die unterstützten Produkte weiterhin für diesen Service berechtigt 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 personenbezogene Daten sowie Wechseldatenträger 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 PERSONENBEZOGENEN DATEN,
- VERLORENE ODER BESCHÄDIGTE DATEN, PROGRAMME ODER SOFTWARE,
- BESCHÄDIGTE ODER VERLORENE WECHSELDATENTRÄGER,
- DATENGEBÜHREN ODER RUFENTGELTE AUFGRUND EINER UNTERLASSENEN ENTFERNUNG ALLER SIM-KARTEN ODER ANDERER WECHSELDATENTRÄGERN IN UNTERSTÜTZTEN PRODUKTEN, DIE AN DELL ZURÜCKGEGEBEN WERDEN,
- SYSTEM- ODER NETZWERKAUSFÄLLE,
- ALLE HANDLUNGEN ODER UNTERLASSUNGEN, EINSCHLIESSLICH NACHLÄSSIGKEIT VON DELL ODER EINEM 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.

Gewährleistungen 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 Gewährleistungen hat bzw. dass, sollten Auswirkungen doch entstehen, diese vom Kunden akzeptiert werden. Dell übernimmt keine Verantwortung für Gewährleistungen von Drittanbietern oder für die Auswirkungen, die die Services auf diese Gewährleistungen haben können.

Allgemeine Bedingungen und Bestimmungen für alle gewährleistungsbezogenen unterstützten Produkte, die über eine Dell Rahmenvereinbarung erworben wurden

Unterstützte Produkte. Dieser Service ist für unterstützte Produkte wie ausgewählte Systeme der Produktreihen Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, Gateway Edge, Embedded PCs, Dell Wyse™ und Dell Monitore und Dockingstationen, die mit einer Standardkonfiguration („**Unterstützte Produkte**“) erworben werden. Es werden regelmäßig unterstützte Produkte hinzugefügt; eine aktuelle Liste der für Dell Produkte oder Produkte anderer Marken verfügbaren Services erhalten Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter. Jedes unterstützte Produkt ist durch eine Seriennummer („**Service-Tag**“) gekennzeichnet. Eine Servicevereinbarung muss für jedes unterstützte Produkt separat abgeschlossen werden. Bitte geben Sie das Service-Tag Ihres unterstützten Produkts an, wenn Sie sich in Bezug auf diesen Service an Dell wenden.



Eingeschränkte Hardwaregewährleistung; 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 Arbeitsausführungsfehlern, die innerhalb des eingeschränkten Gewährleistungszeitraums bei(m) unterstützten Kundenprodukt(en) auftreten („qualifizierter Vorfall“). Der eingeschränkte Hardwareservice 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.* Der Kunde erkennt an, dass das Risiko von Hardwarefehlern mit dem Alter des unterstützten Produkts des Kunden steigt. Unterstützte Produkte oder Komponenten solcher Produkte, die unter den Bereich einer eingeschränkten lebenslangen Gewährleistung 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 Gewährleistung des Dell Basic Hardware Servicevertrags, den Sie hier finden: www.Dell.com/ServiceContracts/global. Eventuell gelten Einschränkungen für den Umfang des Hardwareservice; diese können im Rahmen von Serviceangeboten möglicherweise gegen eine zusätzliche Gebühr erweitert werden. Weitere Informationen zur Gewährleistung 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.

Internationales Serviceprogramm von Dell: Dieses Programm bietet für einen Zeitraum von maximal sechs (6) Monaten Optionen für Service und Support bei Reisen mit ausgewählten Dell Produkten außerhalb Ihres Heimatlandes. Es gelten dabei Zusatzbedingungen. Weitere Details erhalten Sie über den technischen Support von Dell.

Ersetzen von Einzelteilen; keine Rücksendung; Eigentumsrecht an Ersatzteilen. 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. Alle vom unterstützten Produkt entfernten und/oder an Dell zurückgegebene Einzelteile 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 oder Einzelteile 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. 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. Dell nutzt und der Kunde billigt ausdrücklich die Verwendung neuer und überholter Teile verschiedener Hersteller bei der Durchführung von Gewährleistungsreparaturen.

Teile auf Lager; Teile für denselben Arbeitstag. 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, sobald dies praktisch möglich und wirtschaftlich vertretbar ist. An Standorten zur Lagerung von Teilen, die innerhalb von 4 Stunden versandt werden, werden geschäftskritische Teile unterstützter Produkte, wie von Dell festgelegt, gelagert. Ein Teil für denselben Arbeitstag ist eine Komponente, bei deren Ausfall das unterstützte Produkt eventuell nicht mehr seine Grundfunktionen ausführen kann. Zu den als nicht kritisch angesehenen Teilen gehören u. a.: Software, Wechsellaufwerke, Modems, Lautsprecher, Soundkarten, Zip-Laufwerke, Monitore, Tastaturen und Mäuse. Für diese Teile kann der Versand über Nacht erfolgen. Um Ersatzteile innerhalb von vier Stunden erhalten zu können, muss der Kunde über einen entsprechenden Servicevertrag verfügen, der die Lieferung von Ersatzteilen am selben Werktag unterstützt und das unterstützte Produkt muss sich innerhalb des zuvor von Dell festgelegten Abdeckungsbereichs befinden.

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 Endnutzer, 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.



Regionale Einschränkungen und Standortänderung. Der Service wird an dem bzw. den auf der Kundenrechnung aufgeführten Standort(en) erbracht. Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Befindet sich Ihr unterstütztes Produkt nicht an dem geografischen Standort, der mit dem in den Serviceaufzeichnungen von Dell für Ihr unterstütztes Produkt enthaltenen Ort übereinstimmt, oder wurden Konfigurationsdetails geändert, ohne Dell darüber in Kenntnis zu setzen, muss Dell Ihr unterstütztes Produkt zunächst erneut für die von Ihnen erworbene Supportberechtigung qualifizieren, bevor entsprechende Antwortzeiten für das unterstützte Produkt wieder in Kraft gesetzt werden können. Serviceoptionen, inklusive Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-Reaktionszeiten, hängen von der jeweiligen Region und Konfiguration ab, und manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar. Die entsprechenden Details erfahren Sie bei 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 in dieser Servicebeschreibung oder -Vereinbarung angegeben, steht für EMEA-Kunden Vor-Ort-Service bis zu einer Entfernung von 150 km vom nächstgelegenen Dell Logistikstandort (Pick Up Drop Off Point, PUDO) zur Verfügung. Weitere Informationen über die Verfügbarkeit des Vor-Ort-Service in der EMEA-Region erhalten Sie bei Ihrem Vertriebsmitarbeiter.

Übertragung des Service: Unter Berücksichtigung der Beschränkungen aus dieser Servicebeschreibung kann der Kunde diesen Service an einen Drittanbieter 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 Inhaber (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.



Zusatzbedingungen für bestimmte unterstützte Produkte

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

Schneller Service für die Rücksendung zur Reparatur nach einer Fehlerbehebung am Telefon. Wenn Dell nach Ferndiagnose und Fehleranalyse 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 das Transportunternehmen 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 dem Transportunternehmen 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 Rückversandes 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 nicht ordnungsgemäß an Dell zurückgesendet werden, nicht rechtzeitig bezahlt, kann der Service für den Kunden im Rahmen dieses Vertrags gemäß Abschnitt 2.D zu Zusatzbedingungen für support- und gewährleistungsbezogene Services (unten) eingestellt werden. Wenn sich das unterstützte Produkt in einem Gebiet befindet, das aktuell nicht von einem großen Transportunternehmen bedient oder von einem oder mehreren großen Transportunternehmen nur eingeschränkt bedient wird, wird der normale Reparaturservice von Dell verzögert ausgeführt. Die Serviceoptionen für die Rücksendung zur Reparatur sind in der folgenden Tabelle aufgeführt und stehen nicht in allen Ländern und an allen Standorten zur Verfügung. Prüfen Sie das Bestellformular, um die von Ihnen gekaufte Serviceoption für die Rücksendung zur Reparatur zu bestätigen. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Vertriebsmitarbeiter.

Servicereaktionsstufen	Zusätzliche Optionen (sofern zutreffend)	Details
Serviceoptionen für die Rücksendung zur Reparatur	Mail-In Service (MIS)	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 angegebene Reparaturzentrum gesendet werden muss, um einen qualifizierten Vorfall zu unterstützen. Diese Option nimmt einschließlich Versand zum und vom Reparaturzentrum in der Regel zehn Arbeitstage ab Versanddatum in Anspruch.
	Carry-In Service (CIS)	Beim Carry-In Service handelt es sich um einen „Ablieferungsservice“, der durch einen Anruf beim technischen Support von Dell wie oben beschrieben eingeleitet wird. Während der telefonischen Fehlerbehebung ermittelt der Dell Techniker, ob das Problem durch einen Hardwarefehler verursacht wird: In diesem Fall wird der Kunde aufgefordert, das unterstützte Produkt (auf Kosten des Kunden) bei einem von Dell angegebenen Reparaturzentrum 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 Agreements für Reparaturen können je nach Land und Ort variieren.
Parts-Only Service	–	Dell ermöglicht Kunden mit Parts-Only Service, 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 beinhaltet eingeschränkten telefonischen Support zur Qualifizierung der ausgefallenen Komponente – der telefonische Support umfasst keine telefonische Fehlerbehebung oder andere Form von Remote-Unterstützung.
Advanced Exchange Service	–	Bei Kunden mit Advanced Exchange Service kann Dell ein Ersatzprodukt zur Unterstützung eines qualifizierten Vorfalls an den Kundenstandort schicken. 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 Produkt innerhalb von drei Arbeitstagen an den Standort des festgelegten Versandunternehmens bringt. Wenn Dell feststellt, dass das unterstützte Produkt des Kunden nicht an einen Standort des Transportunternehmens gebracht werden kann und der Kunde das unterstützte Produkt per Einsendung zurücksenden muss, werden die Verpackung, die Versandanweisungen und ein vorab bezahlter Versandfrachtbrief normalerweise mit dem Ersatzprodukt an den Kundenstandort gesendet. Bei Erhalt des Ersatzprodukts verpackt der Kunde umgehend das unterstützte Produkt und versendet es oder veranlasst eine Abholung durch das Transportunternehmen am selben oder am nächsten Tag. Falls der Kunde den defekten Artikel nicht zurückschickt, wird u. U. eine Gebühr berechnet.
Serviceoptionen für die Rücksendung zur Reparatur	Partner Led Carry-In Service (CIS) ³	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 Reparaturzentrum 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 Agreements für Reparaturen können je nach Land und Ort variieren. Die Option nimmt 7-12 Arbeitstage, in der Regel zehn (10) Tage in Anspruch.

³ Der Partner Led Carry-In Service (CIS) wird durch von Dell autorisierte Serviceanbieter geleistet.



Servicereaktionsstufen	Zusätzliche Optionen (sofern zutreffend)	Details
	Collect and Return Service	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 Reparaturzentrum gebracht. Die Zykluszeit beträgt 7-12 Arbeitstage, in der Regel zehn (10) Tage inklusive Versand zum und vom Reparaturzentrum. Ab dem Tag, an dem der Kunde das unterstützte Produkt an Dell schickt. 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) ⁴	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 Reparaturzentrum 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 Rücksendung 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 Agreements für Reparaturen können je nach Land und Ort variieren.
	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 Reparaturzentrum 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 personenbezogenen Daten oder Wechseldatenträger wie Disketten, DVDs, PC-Karten usw. versenden. Dell haftet nicht für verlorene oder beschädigte Daten, beschädigte oder verlorene Datenträger oder die vertraulichen, geschützten oder personenbezogenen Daten des Kunden.</p>

Dell ProSupport für Dell Edge Gateway- und Embedded PC-Produkte

Dell ProSupport, der für Dell Edge Gateway- und Embedded PC-Produkte verfügbar ist, stellt Support für das vorinstallierte OEM-Bild Ihres Betriebssystems bereit. Dies erfolgt auf Grundlage der obigen Bestimmungen zum umfassenden Software-Support. Dell stellt keinen umfassenden Software-Support für benutzerdefinierte Bilder, Drittanbieter-Software oder Infrastrukturkonfiguration bereit. Dell kann ohne Unterstützung des Kunden keine Remote-Diagnose oder Fehlerbehebung bereitstellen. **Von Kunden wird Folgendes erwartet:**

- Sie das Produkt direkt vor Augen haben. Dadurch kann der technische Support eine Remote-Diagnose bereitstellen und bei Bedarf Teile versenden.
- Sie müssen das Produkt zur Wartung in einer sicheren Umgebung bereitstellen. Die Techniker von Dell vor Ort sind nicht für die Montage und Demontage des Produkts zuständig.
- Sie müssen dem Techniker vor Ort Monitor, Maus und Tastatur bereitstellen, damit dieser die Fehlerbehebung am Produkt vornehmen kann.
- Sie müssen für die Stromversorgung des Produkts sorgen.

⁴ Der Partner Led Collect and Return Service (CAR) wird durch von Dell autorisierte Serviceanbieter geleistet.



ENTHALTEN im ProSupport für Dell Edge Gateway- und Embedded PC-Produkte	NICHT ENTHALTEN im ProSupport für Dell Edge Gateway- und Embedded PC-Produkte
Umfassender Support für das vorinstallierte OEM-Bild des Betriebssystems	Umfassender Support für das benutzerdefinierte Bild, Drittanbietersoftware oder die Infrastrukturkonfiguration Remote-Diagnose oder Fehlerbehebung ohne Unterstützung des Kunden
Umfassender Support für berechnete Hardware	Umfassender Support für die Konnektivität nicht berechtigter Hardware oder Software
Kooperativer Support, wie in der Liste zum kooperativen Support dargelegt	Kooperativer Support für Titel, die nicht in der Liste zum kooperativen Support aufgeführt sind

Zusätzliche Geschäftsbedingungen für Endnutzer, 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 von Dell 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 „Endnutzer“ 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. Die Verantwortung für die erste Fehlerbehebung obliegt dem OEM, auch wenn sich sein Endnutzer zur Serviceanfrage an Dell wendet. Wenn ein Endnutzer für den Service Dell kontaktiert, ohne seinen OEM zu informieren, wird Dell den Endnutzer auffordern, seinen OEM zu kontaktieren, um eine erste Fehlerbehebung zu erhalten, bevor er Dell kontaktiert.

