

Servicebeschreibung

Endpoint Security Implementation Service for Software

Einleitung

Dell Technologies Services erbringt den Endpoint Security Implementation Service for Software („Service(s)“) gemäß dieser Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“). Ihr Kostenvoranschlag, das 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 oder von Ihrem Vertriebsmitarbeiter.

Umfang des Service

Der Kunde soll durch den Endpoint Security Implementation Service for Software eine klar definierte Implementierungslösung erhalten. Die implementierte Technologie kann entweder im Rahmen von „Software as a Service“ (SaaS) oder einer lokalen Software bereitgestellt werden. Der Service umfasst die Implementierung einer (1) der folgenden Clienttechnologien:

- VMware Carbon Black
- Dell Encryption Enterprise (Dell Verschlüsselung für das Unternehmen)

Ein Mitarbeiter von Dell Technologies Services setzt sich mit dem Kunden in Verbindung, um einen Termin für den Service zu vereinbaren. Zwischen beiden Seiten muss das genaue Startdatum vereinbart werden, das der Ressourcenverfügbarkeit unterliegt. Die Schlüsselkomponenten des Services sind folgende:

- Projektmanagement
- Vom Kunden vor Projektbeginn ausgefüllte Checkliste
- Überprüfung der Umgebung
- Aktivierung von Software as a Service (SaaS) (falls zutreffend)
- Softwareinstallation und -konfiguration (falls zutreffend)
- Service- und Richtlinienkonfiguration
- Testplanentwicklung und Ausführung
- Hilfe beim Troubleshooting bei der Bereitstellung von Endpunkten
- Wissenstransfer

Detaillierte Beschreibung

Projektmanagement

Der zugewiesene Dell Technologies Projektmanager führt den Kunden durch den Implementierungsprozess. Der Projektmanager verwendet eine mehrteilige Prüfliste, um die Eignung des Kundenstandorts sicherzustellen, und setzt einen Termin für das Implementierungsprojekt an. Zu den Prüfpunkten zählen u. a.: Pflichten des Kunden vor dem Projekt wurden erfüllt, Projektzeitpläne und Standortkontaktdaten wurden überprüft. Der Projektmanager stellt ggf. zum Ende der Implementierung bereitzustellende Dokumente zur Verfügung.

Vom Kunden ausgefüllte Pre-Engagement-Prüfliste

Vor der Umgebungsüberprüfung muss der Kunde die Anforderungen auf der Pre-Engagement-Prüfliste erfüllen. Die Pre-Engagement-Prüfliste wird über den Dell Technologies Services Projektmanager zugeschickt und enthält eine detaillierte Prüfliste sowie technische Daten zur Umgebung.

Überprüfung der Umgebung

Die Überprüfung der Umgebung wird durchgeführt, um Daten über die bestehende Umgebung zu erfassen, in der die Software implementiert wird.

Aktivierung von Software-as-a-Service (SaaS)

Aktivierung und/oder Erstellung der SaaS-Instanz für den Kunden. Ein Dell Technologies Services Projektmanager überprüft mit dem Kunden, dass die Zugriffsdaten erhalten wurden und der Zugriff erfolgt ist.

Softwareinstallation und -konfiguration

Installation und Konfiguration des Softwareservers, eines internen Front-End-Servers und eines externen DMZ-Servers (Demilitarized Zone), falls zutreffend. Für die Konfiguration zusätzlicher Server, wie zusätzlicher Front-End-Server, von Structured Query Language (SQL) oder von Active Directory (AD), ist möglicherweise ein gegen Aufpreis erhältlicher, benutzerdefinierter Vor-Ort-Implementierungsservice erforderlich.

Service- und Richtlinienkonfiguration

Überprüfung der standardmäßigen Richtlinieneinstellungen und Unterstützung bei empfohlenen Änderungen.

Testplanentwicklung und Ausführung

Bereitstellung eines Testplans, der alle Funktionstests für die Kundentechnologie beinhaltet.

Hilfe beim Troubleshooting bei der Bereitstellung von Endpunkten

Der Service beinhaltet Hilfestellung bei der Behebung von Problemen bei der Bereitstellung von Endpunkten, um die Bereitstellung für die Anzahl von Endpunkten zu erleichtern, für die der Service erworben wurde. Dell Technologies stellt die Hilfe innerhalb der in der folgenden Tabelle 1 angegebenen Frist bereit:

Tabelle: 1

Anzahl der bereitzustellenden Lizenzen	Insgesamt verfügbare Stunden	Typische Zeitspanne in Wochen
1–100	4	2
101–300	6	3
301–500	8	4
501–1.000	18	6
1.001–3.000	24	8
3.001–5.000	40	10
5.001–10.000	48	12

Die folgenden Aktivitäten sind enthalten:

- Hilfestellung bei der Erstellung von Bereitstellungspaketen
- Hilfestellung bei der Behebung von Problemen mit Bereitstellungsfehlern in der Softwaretoolkonsole oder Protokollen
- Besteht ein Anspruch auf technischen Support für die Software, werden alle ungelösten Probleme an die technischen Supportservices weitergeleitet und ein Fall erstellt.

Wissenstransfer

Dieser Service umfasst einen grundlegenden Wissenstransfer für Helpdesk- und Desktop-Administratoren.

Die folgenden Themen werden ggf. behandelt:

- Administrative Rollen und Pflichten
- Überblick über die Wiederherstellung
- Pflichten des Helpdesk
- Pflichten beim Endpunktsupport
- Überblick über die Fehlerbehebung
- Übergabe einer kundenspezifischen Konfiguration
- Verwendung von Mobilgeräte-Apps

Annahmen

Diese Servicebeschreibung wurde von Dell Technologies Services auf Grundlage der folgenden spezifischen Voraussetzungen erstellt:

- Dell Technologies Services ist nicht dafür zuständig, Kompatibilitäts- oder andere Probleme zu lösen, die nicht durch den Hersteller behoben werden können, oder eine Konfiguration von Hardware, Software, Geräten oder anderen Beständen vorzunehmen, die nicht den Einstellungen des Herstellers entspricht.

- Dell Technologies Services kann die Services nur dann innerhalb des vereinbarten Zeitraums durchführen, wenn Dell die erforderlichen Kundeninformationen und Zugang zu den Kundenressourcen erhält.
- Alle vom Kunden mitgeteilten Informationen zu technischen Anforderungen und Architektur sind im Wesentlichen korrekt.
- Der Kunde akzeptiert die Einzelheiten, die in allen zusätzlichen Dokumenten, die von Dell Technologies Services während des Projekts zur Verfügung gestellt werden, beschrieben werden, und stimmt diesen zu.

Ausschlüsse

Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass die folgenden Aktivitäten nicht von dieser Servicebeschreibung abgedeckt werden:

- Alle Services, Arbeitsschritte oder Aktivitäten, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind.
- Der Service umfasst nicht die Entwicklung geistigen Eigentums, das exklusiv und speziell für den Kunden erstellt wird.
- Unterstützung bei der Bereitstellung von Software auf Servern.
- Störungsbehebung, Reparatur eines vorhandenen Systems oder Behebung eines Serverproblems, sofern nicht in dieser Servicebeschreibung enthalten.
- Tests zur Integration zwischen einem Dell Technologies Produkt und anderen Drittanbieterprodukten, darunter Verschlüsselungs- und Sicherheitsprodukte von Drittanbietern.
- Behebung oder Abhilfe in Bezug auf die bei der Analyse der Kundenumgebung festgestellten Leistungsprobleme, sofern nicht anderweitig in dieser Servicebeschreibung beschrieben.
- Dell Technologies Services übernimmt keine Verantwortung (einschließlich finanzieller Verantwortung) für Personal, Hardware, Software, Geräte oder Bestände des Kunden oder von Drittanbietern, die derzeit in der Betriebsumgebung des Kunden eingesetzt werden, sofern dies nicht anderweitig in dieser Servicebeschreibung festgelegt ist.

Falls dieser Service innerhalb des beschriebenen Zeitraums nicht durchgeführt werden kann, behält sich Dell Technologies Services das Recht vor, die Ursache hierfür zu ermitteln. Entzieht sich die Ursache der Kontrolle von Dell Technologies Services, wird Dell Technologies Services Vorschläge zur Lösung der Verzögerung einbringen. Der Kauf zusätzlicher Services oder das Anfallen weiterer Kosten für den Kunden können Bestandteil solcher Lösungen sein, damit Dell Technologies Services diesen Service abschließen kann. Wenn der Kunde weitere Anforderungen hat, die über den Umfang dieser Servicebeschreibung hinausgehen, wird die Unterstützung für diese Anforderungen als zusätzlicher Service gegen Aufpreis angeboten.

Diese Servicebeschreibung berechtigt den Kunden zu keinerlei Gewährleistungen, die nicht explizit durch die Bedingungen des Rahmenvertrags oder, falls zutreffend, der unten definierten Vereinbarung geregelt sind.

Angebotsbezogene Pflichten des Kunden

Der Kunde stimmt generell der Zusammenarbeit mit Dell Technologies Services zu, damit die Services erfolgreich erbracht werden können. Der Kunde übernimmt hierbei die folgenden Pflichten:

- Der Kunde muss dem Techniker von Dell Technologies Services während des Bereitstellungszeitraums Zugriff auf alle erforderlichen Umgebungen ermöglichen.
- Der Kunde muss bei allen Planungs- und Prüfsitzungen anwesend und verfügbar sein bzw. einen Vertreter benennen.

- Der Kunde muss teilnehmen, wenn es für den Service angebracht ist. Dem Kunden ist bewusst, dass der Techniker ohne angemessene Teilnahme des Kunden (einschließlich Zielsetzung) nicht die Ziele des Kunden umsetzen oder den Service ausführen kann.
- Der Kunde erklärt sich bereit, am Telefon mit den Analytikern von Dell Technologies Services 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.
- Der Kunde überprüft zusätzliche Dokumente von Dell Technologies Services vor Projektbeginn und stimmt diesen zu. Zu diesen Dokumenten können u. a. eine vor Projektbeginn auszufüllende Checkliste und ein Testplan zählen.

Allgemeine Pflichten des Kunden

Befugnis zum Gewähren von Zugang. Der Kunde garantiert, dass er sowohl für sich als auch für Dell Technologies Services für den Zweck der Bereitstellung dieses Service die Berechtigung für Zugang zu und Verwendung (ob remote oder persönlich) der in Kundenbesitz befindlichen oder lizenzierten Software, Hardware und Systeme, 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 Technologies Services mit der Ausführung dieser Services beauftragt.

Abwerbeverbot. Der Kunde garantiert, falls gesetzlich erlaubt, während eines Zeitraums von zwei Jahren ab dem auf seinem Service-Bestellformular vermerkten Datum weder direkt noch indirekt ohne vorherige schriftliche Genehmigung seitens Dell Technologies Services Mitarbeiter, mit denen der Kunde im Rahmen der Serviceerbringung in Kontakt stand, zwecks Anstellung abzuwerben. Ausgenommen hiervon sind jedoch öffentliche Stellenanzeigen und sonstige, ähnlich bereits angelegte Formen der Personalbeschaffung, die gemäß dieser Vereinbarung keinen direkten oder indirekten Abwerbeversuch darstellen. Zudem ist der Kunde berechtigt, ehemalige Dell Technologies Services Mitarbeiter, die noch vor der Aufnahme betreffender Gespräche mit dem Kunden von Dell Services entlassen wurden oder selbst gekündigt haben, als potenzielle Mitarbeiter zu werben.

Zusammenarbeit mit dem Kunden. Dem Kunden ist bewusst, dass Dell Technologies Services ohne eine direkte und angemessene Kooperation des Kunden nicht in der Lage ist, den Service zu erbringen, dass der Service grundlegend verändert werden kann oder dass die Serviceerbringung mehr Zeit in Anspruch nehmen kann. Demzufolge ermöglicht der Kunde eine unverzügliche und angemessene Zusammenarbeit, damit Dell Technologies Services den Service ordnungsgemäß ausführen kann. Wenn der Kunde nicht auf angemessene Art und Weise im Sinne des zuvor Gesagten kooperiert, lehnt Dell Technologies Services jedwede Verantwortung für Versäumnisse bei der Durchführung des Service ab und der Kunde verliert jedweden Erstattungsanspruch.

Pflichten vor Ort. Wenn Services vor Ort ausgeführt werden müssen, ermöglicht der Kunde (ohne Kosten für Dell Technologies Services) einen kostenlosen, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen und der Umgebung des Kunden, einschließlich eines ausreichend großen Arbeitsbereichs, einer sicheren Stromversorgung, Sicherheitsausrüstung (falls zutreffend) 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 Technologies Services), wenn das System nicht bereits über diese Komponenten verfügt.

Datensicherung. 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. Dell Technologies Services ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich.

Sofern nicht anderweitig durch lokale Gesetze geregelt, ÜBERNIMMT DELL TECHNOLOGIES SERVICES KEINE HAFTUNG FÜR:

- ALLE VERTRAULICHEN, GESCHÜTZTEN ODER PERSONENBEZOGENEN DATEN
- VERLORENE ODER BESCHÄDIGTE DATEN, PROGRAMME ODER SOFTWARE
- BESCHÄDIGTE ODER VERLORENE WECHSELMEDIEN
- SYSTEM- ODER NETZWERKAUSFÄLLE UND/ODER
- ALLE HANDLUNGEN ODER UNTERLASSUNGEN, EINSCHLIESSLICH FEHLVERHALTEN DURCH DELL TECHNOLOGIES SERVICES ODER EINEN DRITTANBIETER

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

Servicezeiten. In Abhängigkeit von den geltenden lokalen Gesetzen in Bezug auf die wöchentlichen Arbeitsstunden wird dieser Service, wenn nachfolgend nicht anders angegeben, während der normalen Geschäftszeiten von Dell Technologies Services von Montag bis Freitag zwischen 8:00 und 18:00 Uhr (Ortszeit des Kunden) erbracht.

Land	Normale Geschäftszeiten von Dell Technologies Services
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Jungferninseln, übrige englischsprachige Karibik	Montag bis Freitag von 07:00 bis 16:00 Uhr
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Dänemark, El Salvador, Finnland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaika, Norwegen, Panama, Puerto Rico, Dominikanische Republik, Surinam, Schweden, Turks- und Caicosinseln	Montag bis Freitag von 08.00 bis 17.00 Uhr
Australien, Bermudas, China, Haiti, Japan, Niederländische Antillen, Neuseeland, Singapur, Thailand	Montag bis Freitag von 09.00 bis 17.00 Uhr
Argentinien, Brasilien, Ekuador, Frankreich, Indien, Indonesien, Italien, Korea, Malaysia, Mexiko, Paraguay, Peru, Taiwan, Uruguay	Montag bis Freitag von 09.00 bis 18.00 Uhr
Bolivien, Chile	Montag bis Freitag von 09.00 bis 19.00 Uhr
Naher Osten	Sonntag bis Donnerstag von 8.00 bis 18.00 Uhr
Hongkong	Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:30 Uhr

Wenn nicht anders im Voraus schriftlich vereinbart, werden außerhalb der normalen Geschäftszeiten und an lokalen Feiertagen keine Serviceleistungen erbracht.

Services – Geschäftsbedingungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen („Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“) und der juristischen Person dar, die auf Ihrer Rechnung für den Service angegeben ist („Dell als juristische Person“). Dieser Service unterliegt dem separat unterzeichneten Rahmenvertrag mit Dell als juristischer Person, 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 Sie die entsprechende Vereinbarung finden können. Die Vertragspartner bestätigen, diese Onlinebedingungen gelesen zu haben und sie anzuerkennen.

Kundenstandort	Für Ihren Kauf der Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Services direkt kaufen	Kunden, die Services über einen Authorized Reseller kaufen
USA	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (Englisch) Dell.ca/conditions (kanadisches Französisch)	Dell.ca/terms (Englisch) Dell.ca/conditions (kanadisches Französisch)
Lateinamerika und Karibik	Lokale länderspezifische Website Dell.com oder Dell.com/servicesdescriptions/global .*	Die Servicebeschreibung und andere Servicedokumente zu Dell als juristischer Person, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person 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 Servicedokumenten zu Dell als juristische Person in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell als juristische Person“ 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 als juristische Person. 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.
Asien/Pazifik/Japan	Lokale länderspezifische Website Dell.com oder Dell.com/servicesdescriptions/global .*	Die Servicebeschreibung und andere Servicedokumente zu Dell als juristische Person, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person 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 Servicedokumenten zu Dell als juristische Person in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell als juristische Person“ 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 als juristische Person. 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.

<p>Europa, Naher Osten und Afrika</p>	<p>Lokale länderspezifische Website Dell.com oder Dell.com/service-descriptions/global.*</p> <p>Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs:</p> <p>Frankreich: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Deutschland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Großbritannien: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Die Servicebeschreibung und andere Servicedokumente zu Dell als juristische Person, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person 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 Servicedokumenten zu Dell als juristische Person in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell als juristische Person“ 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 als juristische Person. 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.</p>
---------------------------------------	--	--

* Kunden können einfach über Dell.com auf ihre lokale 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/Region auswählen) unter 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 Dell.com/service-descriptions/global.

Wenn es einen Widerspruch bei den Bedingungen der Dokumente gibt, die diese Vereinbarung umfasst, besitzen die Dokumente in der folgenden Reihenfolge Vorrang: (i) diese Servicebeschreibung; (ii) die Vereinbarung; (iii) das Bestellformular. Die vorrangigen Bedingungen werden so eng wie möglich ausgelegt, um den Widerspruch zu lösen, während so viel wie möglich von den widerspruchsfreien Bedingungen erhalten bleibt, einschließlich dem Erhalten widerspruchsfreier Bedingungen innerhalb desselben Paragraphen, Abschnitts oder Unterabschnitts.

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- oder DellEMC.com-Website im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell Technologies 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.

Ergänzende Geschäftsbedingungen

1. 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 Technologies Services 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.

2. 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. Zahlung für mit den Services gekaufte Hardware.** Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, ist die Zahlung für Hardware in keinem Fall an die Ausführung oder Erbringung von zusammen mit der Hardware erworbenen Services gebunden.
- C. Wirtschaftlich angemessene Einschränkungen der Serviceerbringung:** Dell Technologies Services behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell EMC Services der begründeten Meinung ist, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell Technologies Services oder den von Dell Technologies Services beauftragten Serviceanbieter entsteht oder dass die Erbringung einer verlangten Leistung über den Serviceumfang hinausgeht. Dell Technologies Services 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.
- D. Optionale Services:** Unter Umständen sind optionale Services (einschließlich Support vor Ort, Installation, Beratung, verwaltete und professionelle Support- oder Schulungsservices) von Dell Technologies Services erhältlich, die je nach Kundenstandort variieren. Für optionale Services ist unter Umständen eine separate Vereinbarung mit Dell Technologies Services erforderlich. Ist ein solcher Vertrag nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit der hier vorliegenden Servicebeschreibung geleistet.
- E. Abtretung und Unterverträge.** Dell Technologies Services kann diesen Service im Rahmen eines Untervertrags von Drittanbietern ausführen lassen und/oder diese Servicebeschreibung auf externe Dienstleister übertragen, die den Service im Auftrag von Dell Technologies Services ausführen.
- F. Ablauf des Services.** Soweit nicht durch ein anwendbares Gesetz abweichend geregelt, kann der Kunde diesen Service im Lauf der 6 Monate ab Kaufdatum einmal in Anspruch nehmen („**Ablaufdatum**“). Als ursprüngliches Kaufdatum gilt das Datum der Rechnungsstellung oder der Auftragsbestätigung durch Dell Technologies Services, je nachdem, welches Datum früher eintritt. Die Bereitstellung des Service durch Dell Technologies Services gilt nach dem Ablaufdatum als erbracht, selbst wenn der Kunde den Service nicht nutzt, vorausgesetzt, dass Dell Technologies und der Kunde die geltenden Gesetze einhalten. Im Falle eines Konflikts zwischen dieser Bestimmung und dem Rahmenvertrag des Kunden, der den Erwerb dieser Services gestattet, hat der Rahmenvertrag Vorrang vor dieser Servicebeschreibung. Dieser Service ist zur Nutzung im Rahmen eines einzigen fortlaufenden Serviceprojekts bestimmt. Nicht genutzte Teile des Service können nicht gutgeschrieben/zurückerstattet oder für ein separates Serviceprojekt zu einem anderen Zeitpunkt verwendet werden, sofern nicht

andere zwischen Dell Technologies und dem Kunden vereinbart und vorausgesetzt, dass Dell Technologies und der Kunde die geltenden Gesetze einhalten. Im Falle eines Konflikts zwischen dieser Bestimmung und dem Rahmenvertrag des Kunden, der den Erwerb dieser Services gestattet, hat der Rahmenvertrag Vorrang vor dieser Servicebeschreibung. Der Service wird von Dell Technologies Services und dem Kunden als vollständig erbracht betrachtet, sobald ein einziges, fortlaufendes Serviceprojekt von Dell Technologies Services abgeschlossen wird.

G. Kündigung: Dell Technologies Services ist berechtigt, diesen Service jederzeit während der Servicelaufzeit aus folgenden Gründen zu kündigen:

- 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 Technologies Services schickt Dell Technologies Services 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 des Versendens der Kündigung durch Dell Technologies Services an den Kunden und dem Vertragsende müssen mindestens zehn (10) Tage liegen, sofern nicht vom Gesetzgeber zwingend ein anderer Zeitraum vorgeschrieben ist. Beendet Dell Technologies Services diesen Service auf Grundlage dieses Absatzes, hat der Kunde keinen Anspruch auf Erstattung von an Dell Technologies Services geleisteten Zahlungen.

H. Regionale Einschränkungen und Standortänderung: Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Serviceoptionen, inklusive Service-Level, 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.

© 2021 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. Eine ausgedruckte Version der Verkaufs- und Servicebedingungen von Dell ist auf Anfrage erhältlich.