

ProSupport for Infrastructure

Einleitung

Dell Technologies¹ stellt ProSupport for Infrastructure („**Service(s)**“ oder „**Support Services**“) gemäß dieser Servicebeschreibung („**Servicebeschreibung**“) zur Verfügung. Ihr Kostenvoranschlag, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Form der Rechnung oder Auftragsbestätigung von Dell Technologies („**Bestellformular**“) enthält die Namen der Produkte², die betreffenden Serviceleistungen und ggf. die zugehörigen Optionen. Wenden Sie sich an die für Sie zuständigen Dell Technologies VertriebsmitarbeiterInnen, wenn Sie weitere Hilfe benötigen oder eine Kopie Ihres Rahmenvertrags zu den Services („**Vereinbarung**“) erhalten möchten. Für Kunden, die im Rahmen einer separaten Vereinbarung, die den Verkauf dieser Services genehmigt, bei Dell Services kaufen, gilt der Nachtrag³ zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell auch für diese Services. Eine Kopie Ihrer Vereinbarung mit Ihrem zuständigen Dell Technologies Reseller erhalten Sie von Ihrem Reseller.

Umfang des Service

Zu den Funktionen dieses Service gehören:

- 24x7-Zugriff (einschließlich Feiertage)⁴ auf den Dell Technologies Customer Service und Support zur Unterstützung beim Troubleshooting von Produkten.
- Vor-Ort-Bereitstellung von TechnikerInnen und/oder Ersatzteilen am Installationsstandort oder einem anderen vereinbarten und von Dell Technologies in der Vereinbarung genehmigten Geschäftsstandort des Kunden (je nach Notwendigkeit und erworbener Supportoption), um Produktprobleme zu beheben; Details zu Schweregraden und Vor-Ort-Serviceoptionen finden Sie weiter unten.

Bitte überprüfen Sie die untenstehende Tabelle für weitere Details.

Dell Technologies für Services kontaktieren

Online-, Chat- und E-Mail-Support: Dell Technologies Website-, Chat- und E-Mail-Support für ausgewählte Produkte finden Sie unter www.dell.com/contactus.

Telefonsupport-Anfragen: verfügbar 24x7 (einschließlich Feiertage). Die Verfügbarkeit kann außerhalb der USA variieren und ist auf ein wirtschaftlich vertretbares Maß begrenzt, sofern in diesem Dokument keine anders lautenden Vereinbarungen angegeben sind. Unter www.dell.com/contactus finden Sie eine Liste mit gültigen Telefonnummern für Ihren Standort.

In der folgenden Tabelle sind die Servicemerkmale von ProSupport for Infrastructure aufgeführt, die gemäß den Service- bzw. Wartungsbedingungen von Dell Technologies bereitgestellt werden. ProSupport for Infrastructure umfasst Support und Wartung für Folgendes:

1. Dell Technologies Geräte, für die in der [Dell Technologies Produktservice- und -wartungstabelle](#) und/oder auf Ihrem Bestellformular Folgendes angegeben ist:
 - einschließlich ProSupport for Infrastructure während des zutreffenden Servicezeitraums; oder
 - anspruchsberechtigt für ein Upgrade auf ProSupport for Infrastructure während des zutreffenden Servicezeitraums; oder
 - anspruchsberechtigt für ProSupport for Infrastructure während eines nachfolgenden Wartungszeitraums.
2. Dell Technologies Software, die laut der [Dell Technologies Produktservice- und -wartungstabelle](#) und/oder Ihrem Bestellformular während eines Wartungszeitraums für ProSupport for Infrastructure berechtigt ist.

¹ „Dell Technologies“ bezieht sich in diesem Dokument auf die in Ihrem Dell Bestellformular genannte zuständige Dell Vertriebsorganisation („Dell“) bzw. die in Ihrem EMC Bestellformular angegebene EMC Vertriebsorganisation („EMC“). Die Verwendung der Bezeichnung „Dell Technologies“ in diesem Dokument zeigt keine Änderung des rechtlichen Namens der Dell oder EMC Organisation an, mit der Sie Geschäfte getätigt haben.

² Gemäß Verwendung in diesem Dokument sind „Dell Technologies Produkte“, „Produkte“, „Ausrüstung“ und „Software“ die Geräte und Software von Dell Technologies, die in der [Dell Technologies Produktservice- und -wartungstabelle](#) oder auf Ihrem Bestellformular aufgeführt sind. „Produkte von Drittanbietern“ sind in Ihrer Vereinbarung definiert bzw. in Ermangelung einer solchen Definition in Ihrer Vereinbarung in den [kaufmännischen Verkaufsbedingungen von Dell Technologies](#) oder ggf. Ihren lokalen allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell Technologies festgelegt. „Sie“ und „Kunde“ beziehen sich auf die als KäuferIn der Services in dieser Vereinbarung genannte juristische Person.

³ Um den Nachtrag der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell Services abzurufen, gehen Sie bitte zu <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, wählen Sie Ihr Land aus und dann die Registerkarte „Support Services“ in der linken Navigationsspalte Ihrer lokalen Länderseite.

⁴ Die Verfügbarkeit ist je nach Land unterschiedlich. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Vertriebsteam.

SERVICEMERKMAL	BESCHREIBUNG	PROSUPPORT – DETAILS ZUR ABDECKUNG
WELTWEITER TECHNISCHER SUPPORT	Der Kunde kann Dell Technologies rund um die Uhr (24x7) telefonisch oder über das Internet kontaktieren, um ein Geräte- oder Softwareproblem zu melden. Anrufende werden an einen technischen Remotesupportkontakt weitergeleitet, der sie bei ihrem Problem unterstützt.	Bei Problemen mit Schweregrad 1 erhalten Kunden eine Incident Manager-Abdeckung.
VOR-ORT-REAKTION	Dell Technologies sendet autorisierte MitarbeiterInnen an den Installationsstandort, um am Problem zu arbeiten, nachdem Dell Technologies das Problem eingegrenzt hat und eine Vor-Ort-Reaktion für erforderlich hält.	<p>Nur bei Geräten inbegriffen.</p> <p>Das anfängliche Ziel der Vor-Ort-Reaktion basiert auf der vom Kunden erworbenen Option. Dem Kunden stehen folgende Optionen zur Verfügung: entweder 1) eine Serviceantwort innerhalb von vier Stunden oder 2) eine Serviceantwort am nächsten lokalen Werktag während der normalen Geschäftszeiten, nachdem Dell Technologies den Support vor Ort für erforderlich hält.</p> <p><u>Vor-Ort-Reaktion innerhalb von 4 Stunden</u></p> <p>TechnikerInnen treffen in der Regel innerhalb von 4 Stunden nach Abschluss der telefonischen Fehleranalyse vor Ort ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verfügbar 7 (7) Tage/Woche, 24 (24) Stunden/Tag – auch an Feiertagen. • Verfügbar an den Standorten, für die eine Reaktionszeit von vier (4) Stunden vereinbart wurde. • In den Ersatzteillagern für die 4-Stunden-Reaktionszeit werden von Dell Technologies als geschäftskritisch eingestufte Ersatzteile für unterstützte Produkte gelagert. Nicht zwingend erforderliche Ersatzteile können per Übernachtversand geliefert werden. <p><u>Vor-Ort-Reaktion am nächsten Werktag</u></p> <p>In der Regel trifft ein/e TechnikerIn an dem auf die telefonische Analyse und Diagnose folgenden Werktag vor Ort ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anrufe, die bei Dell Technologies nach Geschäftsschluss, Ortszeit des Kundenstandorts, eingehen, können einen zusätzlichen Werktag erfordern, damit der/die ServicetechnikerIn den Standort des Kunden erreicht. • Nur verfügbar bei ausgewählten Modellen von Produkten. <p>Vor-Ort-Reaktion gilt nicht für Software, kann aber separat für diese erworben werden.</p>

* DEFINITIONEN DER SCHWEREGRADE

SCHWEREGRAD 1 Kritisch – Verlust der kritischen Geschäftsfunktionen, unverzügliche Reaktion erforderlich.

SCHWEREGRAD 2 Hoch – Geschäftsfunktionen können ausgeführt werden, jedoch mit verminderter/stark begrenzter Leistungsfähigkeit.

SCHWEREGRAD 3 Mittel/Niedrig – minimale oder keine Auswirkungen auf das Geschäft.

**PROSUPPORT-AIOPS-
PLATTFORMEN**

AIOPS ist künstliche Intelligenz (KI) für den IT-Betrieb. Dies bezieht sich auf die strategische Nutzung von Technologien für KI, maschinelles Lernen (ML) und maschinelles Denken (Machine Reasoning, MR), die Prozesse vereinfachen und rationalisieren sowie die Nutzung der IT-Ressourcen des Kunden optimieren.

Inbegriffen.

Zu den ProSupport-AIOPS-Plattformen zählen CloudIQ, TechDirect und MyService360, die alle über Konnektivitätssoftware wie das sichere Verbindungsgateway aktiviert werden und unter anderem die folgenden Vorteile bieten:

- Proaktive Problemerkennung und Fallerstellung
- Vorausschauende Erkennung von Hardwareausfällen
- Selfservice-Fallerstellung
- Selfservice-Teileversand
- Dell Sicherheitsratgeber
- CloudIQ-Cybersicherheitsbewertung

Weitere Informationen erhalten Sie bei den für die abgedeckten Produkte zuständigen Dell Technologies VertriebsmitarbeiterInnen.

**BEREITSTELLUNG VON
ERSATZTEILEN**

Dell Technologies stellt Ersatzteile zur Verfügung, sofern dies von Dell Technologies als notwendig erachtet wird.

Inbegriffen. Das Lieferziel der Ersatzteile basiert auf der vom Kunden erworbenen Option. Dem Kunden stehen folgende Optionen zur Verfügung: entweder 1) eine Serviceantwort innerhalb von vier Stunden oder 2) eine Serviceantwort am nächsten lokalen Werktag während der normalen Geschäftszeiten, nachdem Dell Technologies die Bereitstellung eines Ersatzteils für erforderlich hält. Ein Ersatzteil am selben Werktag innerhalb von 4 Stunden ist eine Komponente, bei deren Ausfall das unterstützte Produkt kritische Geschäftsfunktionen eventuell nicht mehr ausführen kann und eine sofortige Antwort erforderlich ist. Zu den als nicht kritisch angesehenen Teilen gehören unter anderem: Blenden, Rahmen, mechanische Gehäuse, Festplattenplatzhalter, Schienensätze und Kabelführungszubehör. Ersatzteile, die ggf. als kritisch erachtet werden, sind Hauptplatinen, CPUs, bestimmte Speichermodule und Festplattenlaufwerke.

Die Bereitstellung von nicht kritischen Ersatzteilen am selben/nächsten Werktag kann durch lokale Versandfristen beeinträchtigt werden.

Die Installation aller Ersatzteile wird von Dell Technologies im Rahmen des Vor-Ort-Supports durchgeführt. Der Kunde hat jedoch die Option, die Installation von CRUs, vom Kunden austauschbare Einheiten, durchzuführen. Eine Liste der als CRUs bezeichneten Teile für spezifische Geräte finden Sie in der [Dell Technologies Produktservice- und -wartungstabelle](#) oder kontaktieren Sie Dell Technologies für weitere Informationen.

Sofern die Installation des Ersatzteils von Dell Technologies vorgenommen wird, organisiert Dell Technologies die Rücksendung des ausgetauschten Teils an eine Dell Technologies Einrichtung. Sollte der Kunde das CRU-Teil installieren, ist dieser dafür verantwortlich, das ausgetauschte CRU-Teil an eine von Dell Technologies genannte Einrichtung zurückzusenden.

Wenn der/die Dell TechnikerIn feststellt, dass das unterstützte Produkt vollständig ausgetauscht werden muss, behält sich Dell Technologies das Recht vor, dem Kunden ein vollständiges Ersatzgerät zu liefern. Der Austausch von kompletten Einheiten ist möglicherweise nicht für eine Reaktion am gleichen Tag verfügbar und es kann zu längeren Vorlaufzeiten kommen, bevor Ersatz für eine komplette Einheit an Ihrem Standort eintrifft, je nachdem, wo Sie sich befinden und welche Art von Produkt ausgetauscht werden muss.

PROAKTIVER AUSTAUSCH VON SOLID-STATE- LAUFWERKEN	Erreicht oder überschreitet ein Solid-State-Laufwerk vorzeitig den von Dell festgelegten Schwellenwert für das Belastbarkeitsniveau, ist der Kunde berechtigt, ein Ersatz-Solid-State-Laufwerk zu erhalten. Das Belastbarkeitsniveau bezeichnet die durchschnittliche Lebensdauer einer qualifizierten SSD. Der Schwellenwert für das Belastbarkeitsniveau ist der von Dell festgelegte Punkt der Lebensdauer, an dem das Laufwerk für einen Austausch qualifiziert wird, z. B. Bei Erreichen von 95 % des Belastbarkeitsniveaus. Schwellenwerte für das Belastbarkeitsniveau variieren.	Inbegriffen für Storage- und hyperkonvergente/konvergente Infrastrukturprodukte. Die Reaktionsgeschwindigkeit richtet sich nach der Lieferung der entsprechenden Ersatzteile und den oben erläuterten Servicemöglichkeiten für die Vor-Ort-Reaktion. Der Kunde muss die derzeit unterstützte(n) Version(en) der Remote-IT-Support- und -Monitoringsoftware (implementiert als sicheres Verbindungsgateway) während der jeweiligen Supportlaufzeit aktivieren und warten. Die Aktivierung der jeweiligen Konnektivitätssoftware ist Voraussetzung für diese zusätzlichen Serviceverlängerungsmerkmale. Vorab mit einem Image versehene Laufwerke sind nicht für den proaktiven Austausch von Solid-State-Laufwerken durch Dell Technologies berechtigt.
RECHTE AN NEUEN SOFTWAREVERSIONEN	Dell Technologies gewährt Rechte an neuen Softwareversionen, die von Dell Technologies allgemein verfügbar gemacht werden.	Inbegriffen.
INSTALLATION NEUER SOFTWAREVERSIONEN	Dell Technologies führt die Remoteinstallation neuer Softwareversionen durch.	<p>Gerätebetriebsumgebungssoftware</p> <p>In ProSupport innerhalb von 4 Stunden nur auf Storage-Geräten enthalten, wenn die zugehörige zu installierende integrierte Betriebsumgebungssoftware durch einen Dell Service- oder einen aktuellen Dell Wartungsvertrag abgedeckt ist. Betriebsumgebungssoftware für Geräte ist definiert als Benutzeroberflächen-Softwareprogrammierung und/oder Mikrocode, die/der benötigt wird, um die Geräteadministration und -kontrolle sowie die Durchführung seiner grundlegenden Funktionen zu aktivieren, ohne die das Gerät nicht betrieben werden kann.</p> <p>Der Kunde ist zur Remoteinstallation der OE-Softwareupdates mit einer aktivierten und gewarteten unterstützten Version der Software für das sichere Verbindungsgateway berechtigt.</p> <p>Informationen zu berechtigten Produkten finden Sie in der Produktservice- und -wartungstabelle.</p> <p>Sonstige Software (keine Gerätebetriebsumgebungssoftware) Die Installation neuer Softwareversionen erfolgt durch den Kunden, es sei denn, Dell Technologies sieht Anderweitiges als notwendig an.</p>
24X7- REMOTEÜBERWACHUNG UND -REPARATUR	Bestimmte Produkte kontaktieren Dell Technologies automatisch und selbstständig, um Dell Technologies bei der Problembestimmung mit Informationen zu unterstützen. Dell Technologies verschafft sich bei Bedarf Remotezugriff auf Produkte zur Erstellung weiterer Diagnosen und zur Bereitstellung von Remotesupport.	Inbegriffen bei Produkten, die über Remote-Überwachungstools und -technologien von Dell Technologies verfügen. Sobald Dell Technologies über ein Problem in Kenntnis gesetzt wird, gelten die gleichen, zuvor genannten zeitlichen Zielvorgaben wie für globalen technischen Support und Vor-Ort-Reaktion.

COLLABORATIVE ASSISTANCE (KOOPERATIVE UNTERSTÜTZUNG)

Wenn ein Kunde einen Service-Request erstellt und Dell Technologies feststellt, dass das Problem bei Produkten eines Drittanbieters auftritt, die üblicherweise in Verbindung mit Produkten verwendet werden, die durch einen aktuellen Dell Technologies Service- oder Wartungsvertrag abgedeckt sind, stellt Dell Technologies Collaborative Assistance (kooperative Unterstützung) bereit, in der Dell Technologies: (i) als zentrale Anlaufstelle dient, bis die Probleme isoliert sind; (ii) den Drittanbieter kontaktiert; (iii) eine Problemdokumentation bereitstellt; und (iv) weiterhin das Problem überwacht sowie Status- und Lösungspläne von dem/der Verkäuferin erhält (soweit vernunftgemäß 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 Technologies oder einen autorisierten Dell Technologies Reseller 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 Technologies ÜBERNIMMT KEINE VERANTWORTUNG FÜR PRODUKTE ODER SERVICES ANDERER ANBIETER.** Eine Liste der Partner für Collaborative Assistance finden Sie in der [Collaborative Assistance-Liste](#). Bitte beachten Sie, dass unterstützte Produkte von Drittanbietern jederzeit ohne Benachrichtigung der Kunden geändert werden können.

DELL TECHNOLOGIES SYSTEMSOFTWARESUPPORT

Der in ProSupport for Infrastructure enthaltene Dell Technologies Softwaresupport bietet Unterstützung für ausgewählte Produkte von Drittanbietern, einschließlich ausgewählter Endnutzeranwendungen, Betriebssysteme, Hypervisoren und Firmware, wenn solche Produkte von Drittanbietern 1) von Dell Technologies erworben wurden, 2) mit Produkten erworben wurden, 3) derzeit auf Produkten installiert und zum Zeitpunkt der Supportanfrage installiert sind, und 4) das Produkt durch eine bestehende ProSupport for Infrastructure-Support und Wartungsservicelaufzeit abgedeckt wird. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, Probleme mit Lizenzen und Einkäufen berechtigter Software zu beheben, um diese Services jederzeit während der Laufzeit erhalten zu können. Eine Liste der berechtigten Software finden Sie in der [umfassenden Softwaresupportliste](#). Bitte beachten Sie, dass unterstützte Produkte von Drittanbietern jederzeit ohne Benachrichtigung der Kunden geändert werden können. Situationen, die Fragen des Kunden aufwerfen, müssen auf einem Einzelsystem reproduzierbar sein, das physisch oder virtuell sein kann. Der Kunde versteht und akzeptiert, dass Lösungen bestimmter Probleme, die zu einem Service-Request des Kunden führen, möglicherweise nicht vom Herausgeber des jeweiligen Softwareprodukts (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Fälle, in denen der Herausgeber aus irgendeinem Grund keine Unterstützung oder Wartung für das jeweilige Softwareprodukt mehr anbietet) zur Verfügung stehen oder ggf. Unterstützung vom Herausgeber benötigen, darunter z. B. die Installation zusätzlicher Software oder andere Änderungen an Produkten. Der Kunde akzeptiert, dass in solchen Fällen, in denen keine Lösung vom Herausgeber des jeweiligen Softwareprodukts verfügbar ist, die Verpflichtung von Dell Technologies, dem Kunden Support zu leisten, ebenfalls vollständig erfüllt wird.

Zusätzliche Geschäftsbedingungen für Endnutzer, die ihr(e) Produkt(e) bei einem OEM kaufen

Ein „OEM“ ist ein Reseller, der die unterstützten Produkte als Originalgerätehersteller (OEM-Hersteller) verkauft. Das heißt, er kauft Dell Technologies Produkte und Services von der Unternehmensgruppe OEM Solutions (oder deren Nachfolger) für ein OEM-Projekt. Ein OEM integriert oder bündelt Dell Technologies Produkte in oder mit proprietärer Hardware, Software oder anderem geistigen Eigentum des OEM-Kunden, woraus sich 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 diese OEM-Lösung unter der eigenen OEM-Marke. Bei OEMs schließt der Begriff „unterstützte Produkte“ von Dell Technologies unterstützte Produkte ein, die ohne Dell Technologies Markenkennzeichnung bereitgestellt werden (d. h. ein OEM-bereites System ohne Markenzeichen). „Endnutzer“ sind hierbei Sie oder jegliche Person, die eine OEM-Lösung zur eigenen Nutzung kauft und nicht zum Zwecke des Weiterverkaufs, der Verteilung oder der Unterlizenzierung an andere. Der OEM ist verantwortlich für eine erste telefonische Fehlerbehebung. Bevor die Anfrage an Dell Technologies weitergeleitet wird, führt der OEM eine erste bestmögliche, geeignete Diagnose durch. Die Verantwortung für das erste Troubleshooting obliegt dem OEM, auch wenn sich sein Endnutzer für einen Service-Request an Dell Technologies wendet. Wenn ein Endnutzer für den Service Dell Technologies kontaktiert, ohne seinen OEM zu informieren, wird Dell Technologies den Endnutzer auffordern, seinen OEM zu kontaktieren, um ein erstes Troubleshooting zu erhalten, bevor er sich an Dell Technologies wendet.

Dell Technologies ProSupport for Infrastructure für nicht standardmäßige Teile in kundenspezifischen Produkten

Bei der Reparatur und dem Austausch von nicht standardmäßigen oder einzigartigen Teilen („Support Services für nicht standardmäßige Komponenten“) handelt es sich um einen Austausch-Mehrwertservice, der den PowerEdge-Produktservice des Kunden ergänzt und die Standardkomponenten von Dell Technologies in einer Standardkonfiguration abdeckt, die aufgrund von Verarbeitungs- oder Materialfehlern ausgetauscht werden müssen („Servicereparaturen“). Firmware/Software von Dell Technologies für „nicht standardmäßige Komponenten“ ist nicht verfügbar, und der Kunde muss vom Hersteller zur Verfügung gestellte Dienstprogramme verwenden, um die Komponente zu überwachen und/oder zu aktualisieren. Der Kunde arbeitet auch direkt mit dem Hersteller zusammen, um Qualitätsprobleme in Bezug auf Software/Firmware, Dienstprogramme und Hardware zu lösen. Dell Technologies stellt nicht standardmäßige Support Services bereit, um nicht standardisierte oder einzigartige Teile zu ersetzen, die vom Kunden prognostiziert und definitiv verfügbar sind (wie oben beschrieben), und nachdem der Kunde entsprechende Vorkehrungen getroffen hat, um Dell Technologies bei der Bestellung von Servicebeständen für Reparaturaktivitäten zu unterstützen. Wenn der Kunde eine genaue Prognose über den Lagerbestand abgegeben hat, tauscht Dell Technologies das Teil, das einen Defekt aufweist, gemäß der geltenden Reaktionszeit des Kunden für Servicereparaturen aus und installiert das Ersatzteil im Produkt des Kunden. Der Kunde erkennt aber an und stimmt zu, dass Dell Technologies nicht verantwortlich ist, dem Kunden Teileverfügbarkeit zu gewährleisten. Teile am selben Tag (z. B. 4 Stunden) und Vor-Ort-Reaktion sind möglicherweise für einen „nicht standardmäßigen“ Komponententausch nicht verfügbar, und Dell Technologies wird in diesen Fällen auf den Service am nächsten Werktag zurückgreifen. Ersatzteile können je nach örtlichem Recht neu oder überholt sein. Die Reparatur und der Austausch von nicht standardmäßigen Komponenten durch Support Services erfordern unter Umständen die Nutzung von Support Services und/oder Wartungsservices eines Drittherstellers/eines Drittherausgebers, und der Kunde verpflichtet sich, Dell Technologies zu unterstützen und alle Materialien bereitzustellen, die von einem Dritthersteller oder einem Drittherausgeber angefordert werden, um die Nutzung der entsprechenden Support Services und/oder Wartungsservices durch Dritte zu erleichtern.

Die technische Überprüfung der resultierenden Konfiguration durch Dell Technologies gemäß einer separaten Leistungsbeschreibung (SOW) – z. B. Test nach Installation der einzigartigen oder nicht standardmäßigen Teile für eine Konfiguration mit vom Kunden angeforderter Software – ist keine kontinuierliche Aktivität, sondern findet einmalig zu einem Zeitpunkt statt. Die Support Services für nicht standardmäßige Komponenten sind nur für die spezifische Konfiguration verfügbar, die vom Kunden definiert und von Dell getestet wurde. Dell Technologies kommuniziert die genaue getestete Hardwarekonfiguration einschließlich der Firmwarelevels. Sobald die technischen Tests abgeschlossen sind, liefert Dell Technologies die Ergebnisse über Berichte mit der Angabe „Bestanden/Nicht bestanden“. Dell Technologies unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um die Erkennung und den Betrieb der nicht standardmäßigen Komponente auf dem Dell Technologies Produkt zu unterstützen. Eine Änderung der Standarddienstprogramme von Dell Technologies (einschließlich BIOS, iDRAC und Konnektivitätssoftware) wird jedoch nicht unterstützt. Der Kunde ist für die direkte Zusammenarbeit mit dem Hersteller verantwortlich, um alle nicht standardmäßigen Komponentenprobleme zu lösen, die während der technischen Tests auftreten (einschließlich Qualitätsproblemen, Software, Firmware oder Hardware-Spezifikationen/-Begrenzungen). Weitere technische Tests von Dell Technologies, nachdem der Kunde einen Bericht mit der Angabe „Bestanden“ erhalten hat, erfordern eine neue SOW und damit verbundene einmalige Engineering-Gebühren, einschließlich technischer Tests, die im Zusammenhang mit einer Reparatur oder einem Austausch einer Komponente der Konfiguration während der Servicefrist des Geräts des Kunden angefordert werden.

Weitere Details zu Ihrem Service

Die Servicezeiträume und Supportoptionen („Supportinformationen“) auf dieser Website gelten (i) ausschließlich zwischen Dell Technologies und Organisationen, die entsprechende Produkte und/oder vertraglich vereinbarte Wartungsleistungen direkt von Dell Technologies erwerben („Dell Technologies Kunde“); und (ii) nur für Produkte oder Supportoptionen, die vom Dell Technologies Kunden zu einem Zeitpunkt, an dem die Supportinformationen gültig waren, bestellt wurden. Dell Technologies ist berechtigt, die Supportinformationen jederzeit zu ändern. Abgesehen von Änderungen, die von Herausgebern und Herstellern von Drittanbieterprodukten verursacht werden, wird der Dell Technologies Kunde über jede Änderung der Supportinformationen auf eine Weise informiert, die in der zum jeweiligen Zeitpunkt aktuellen Produktbestellung und wartungsbezogenen Vereinbarung zwischen Dell Technologies und dem Dell Technologies Kunden angegeben ist. Derartige Änderungen gelten jedoch nicht für Produkte oder Supportoptionen, die vom Dell Technologies Kunden vor dem Datum der jeweiligen Änderung bestellt wurden.

Dell Technologies ist nicht verpflichtet, Support Services für Geräte bereitzustellen, die sich außerhalb des Dell Technologies Servicebereichs befinden. Der „Dell Technologies Servicebereich“ bezeichnet einen Standort, der sich (i) innerhalb von 160 Kilometern (100 Meilen) Fahrstrecke von einem Dell Technologies Servicestandort befindet und (ii) im gleichen Land wie der Dell Technologies Servicestandort liegt, sofern dies in Ihrer Vereinbarung mit Dell Technologies nicht anders geregelt wurde. In einem solchen Fall gelten die Regelungen der jeweiligen Rahmenvereinbarung. Sofern nicht anders in dieser Servicebeschreibung oder der Vereinbarung angegeben, steht für EMEA-Kunden Vor-Ort-Service bis zu einer Entfernung von 150 km vom nächstgelegenen Dell Technologies Logistikstandort (Pick Up/Drop Off-Standort, PU DO) zur Verfügung. Weitere Informationen über die Verfügbarkeit des Vor-Ort-Service in der EMEA-Region erhalten Sie bei Ihrem Vertriebsteam.

Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Befindet sich Ihr Produkt nicht am geografischen Standort, der mit dem in den Serviceaufzeichnungen von Dell Technologies für Ihr Produkt enthaltenen Ort übereinstimmt, oder wurden Konfigurationsdetails geändert, ohne Dell Technologies darüber in Kenntnis zu setzen, muss Dell Technologies Ihr Produkt zunächst erneut für die Supportberechtigung qualifizieren, bevor entsprechende Reaktionszeiten für das 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 von Ihrem Vertriebsteam. Des Weiteren kann die Verpflichtung von Dell Technologies zum Erbringen der Services von verschiedenen Faktoren, einschließlich der Verfügbarkeit am neuen Standort, der Zahlung zusätzlicher Gebühren sowie einer Überprüfung und erneuten Zertifizierung der verlagerten Produkte, abhängen. Für die Serviceerbringung gelten die zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen aktuellen Gebührensätze von Dell Technologies für Zeit und Material. Sofern nicht anders zwischen Dell Technologies und dem Kunden vereinbart, muss der Kunde Ersatzteile, die direkt an ihn geliefert werden, am Standort der zu wartenden Systeme entgegennehmen. Dell Technologies ist nicht haftbar für Supportverzögerungen, wenn der Kunde die Teilesendung nicht annehmen kann oder eine Annahme verweigert. Für Storage-Systeme, die mehrere Komponenten umfassen, sind aktive Supportoptionsvereinbarungen für alle Hardware- und Softwarekomponenten des Systems erforderlich, um Anspruch auf alle Vorteile der Supportvereinbarung für die gesamte Lösung zu haben. Sofern nicht anderweitig schriftlich mit dem Kunden vereinbart, behält sich Dell Technologies das Recht vor, den Umfang der Support Services sechzig (60) Tage vor der schriftlichen Benachrichtigung an den Kunden zu ändern.

Vorrätige Ersatzteile: Dell verfügt derzeit über Ersatzteile in Lagern an mehreren Standorten auf der ganzen Welt. Ausgewählte Ersatzteile sind möglicherweise nicht an dem Standort auf Lager, der dem Standort des Kunden am nächsten liegt. Wenn ein Teil, das zur Reparatur des unterstützten Produkts erforderlich ist, nicht in einer Dell Einrichtung in der Nähe des Kundenstandorts vorrätig ist und von einer anderen Einrichtung geliefert werden muss, erfolgt der Versand über Nacht. An Standorten zur Lagerung von Teilen, die innerhalb von vier (4) Stunden versandt werden, werden Systemkomponenten, wie von Dell festgelegt, gelagert. Eine für einen Versand innerhalb von 4 Stunden berechnete Komponente ist eine Komponente, bei deren Ausfall das System eventuell nicht mehr seine Grundfunktionen ausführen kann. Zu den als 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 vier (4) Stunden vorgesehene Ersatzteile erhalten zu können, muss sich der Kunde innerhalb des von Dell festgelegten Abdeckungsbereichs befinden. Dell lagert ausschließlich mit den Standardkonfigurationen übereinstimmende Ersatzteile. Die Lagerung von Ersatzteilen erfordert eine Vorlaufzeit von dreißig (30) Tagen.

Produkte oder Services, die bei einem Dell Technologies Reseller erworben wurden, unterliegen ausschließlich den Vereinbarungen zwischen dem/der KäuferIn und dem Reseller. Diese Vereinbarungen können Bestimmungen enthalten, die mit den Supportinformationen auf dieser Website übereinstimmen. Der Reseller kann mit Dell Technologies Vereinbarungen hinsichtlich der Ausführung von Support Services und/oder Wartungsservices für den/die KäuferIn im Namen des Resellers treffen. Kunden und Reseller, die Support Services und/oder Wartungsservices oder Dienstleistungen erbringen, müssen ordnungsgemäß ausgebildet und zertifiziert sein. Die Erbringung von Services durch nicht ausgebildete/nicht zertifizierte Kunden, Reseller oder Dritte kann zusätzliche Gebühren nach sich ziehen, wenn infolge der Serviceerbringung durch Dritte ein Support von Dell Technologies erforderlich ist. Wenn Sie weitere Informationen bezüglich der Durchführung von Support Services und/oder Wartungsservices für von einem Reseller erworbene Produkte benötigen, wenden Sie sich an den Reseller oder die lokalen Dell Technologies VertriebsmitarbeiterInnen.

Dell Technologies behält sich das Recht vor, die endgültige Lösung aller Support-Incidents zu bestimmen. Aktivitäten wie u. a. Folgende sind von diesem Service ausgeschlossen: Services, die erforderlich sind, wenn Systemkorrekturen, Reparaturen, Patches oder Änderungen nicht durchgeführt wurden, die von Dell Technologies zur Verfügung gestellt werden; Services, die nach Meinung von Dell Technologies aufgrund unbefugter Versuche von Drittanbietern erforderlich sind, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern; Services, die nach Meinung von Dell Technologies aufgrund einer unsachgemäßen Behandlung oder Verwendung der Produkte oder Geräte erforderlich sind; und Services, die aufgrund versäumter Maßnahmen zur Vermeidung seitens des Kunden erforderlich sind, die zuvor von Dell Technologies empfohlen wurden.

Alle Services, Aufgaben oder Aktivitäten, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung unter „Umfang des Service“ aufgeführt sind, sind nicht enthalten und werden als ausgeschlossen betrachtet. Ausgeschlossene Services werden in Übereinstimmung mit dem zum jeweiligen Zeitpunkt aktuellen „Out of Scope“-Stundensatz von Dell Technologies für Zeit und Material für die angegebenen Services, Aufgaben oder Aktivitäten berechnet.

KONTAKT

Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Vertriebsteam vor Ort bzw. Ihrem autorisierten Reseller.

Copyright © 2008–2023 Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell Technologies, Dell und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle anderen Marken können Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein. Veröffentlicht in den USA.

Dell Technologies ist der Ansicht, dass die Informationen in diesem Dokument zum Zeitpunkt der Veröffentlichung korrekt sind. Die Informationen können ohne Vorankündigung geändert werden.

Version 8. August 2023