

Servicebeschreibung

Data Sanitization for Enterprise Offsite with Asset Resale and Recycle

In diesem Dokument und seinen Anhängen (die „Servicebeschreibung“) wird der Umfang der „Data Sanitization Services for Enterprise Offsite with Asset Resale and Recycle (*“) (der/die „Service(s)“) beschrieben. Dell EMC1 Services („Dell“) stellt Ihnen diese Services gemäß dieser Servicebeschreibung bereit. Ihr Angebot, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung („Bestellformular“) enthält den Namen des Service oder der Services sowie von Ihnen erworbene verfügbare Serviceoptionen. Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags erhalten Sie vom technischen Support von Dell oder von Ihrem Vertriebsmitarbeiter. Wenden Sie sich an Ihren Dell EMC Verkaufsberater, wenn Sie weitere Hilfe benötigen oder eine Kopie Ihres Rahmenvertrags bezüglich der Services (die „Vereinbarung“) erhalten möchten. Eine Kopie Ihrer Vereinbarung mit Ihrem zuständigen Dell EMC Händler erhalten Sie von Ihrem Händler.

(*) Verliert 4 Jahre nach dem Kauf seine Gültigkeit und ist auf PowerVault-, EqualLogic-, Compellent- und PowerEdge-Geräte sowie Geräte unterschiedlicher Anbieter begrenzt, die nicht an Dell zurückgegeben werden müssen.

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 oder EMC 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 kaufmännischen 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.

Standort des Kunden	Für Ihren Kauf von Dell Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Dell Services direkt von Dell erwerben	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)

¹ „Dell EMC“, as used in this document, means the applicable Dell sales entity (“Dell”) specified on your Dell Order Form and the applicable Dell EMC sales entity (“Dell EMC”) specified on your Dell EMC Order Form. Die Verwendung der Bezeichnung „Dell EMC“ in diesem Dokument bedeutet nicht, dass sich der rechtliche Name der Dell oder Dell EMC Organisation, mit der Sie zusammengearbeitet haben, geändert hat.

Standort des Kunden	Für Ihren Kauf von Dell Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Dell Services direkt von Dell erwerben	Kunden, die Dell Services über einen autorisierten Dell Händler kaufen
Lateinamerika und Karibik	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/servicesdescriptions/global .*	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/servicesdescriptions/global .*
Asien-Pazifik/Japan	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/servicesdescriptions/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	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/servicesdescriptions/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 „Choose a Region/Country“ (Land oder Region auswählen) unter <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen> eine Option auswählen.

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

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

Durch die Bestellung der Services, den Erhalt der Services, die Verwendung der Services oder der zugehörigen Software bzw. durch Klicken auf die Schaltfläche/Aktivieren des Felds „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.

Der Umfang dieses/dieser Service(s)

A. Definitionen:

1. „**Bestands-Tag**“ bezeichnet ein vom Kunden außen an ein Gerät angebrachtes Bestandsetikett.
2. „**Entsorgungsbestätigung**“ bezeichnet die von Dell für den Kunden bereitgestellten Dokumente, die dokumentieren, dass alle Laufwerke oder Netzwerkschwitches gemäß den Bestimmungen in Abschnitt 3.f der Pflichten von Dell bereinigt oder vernichtet wurden und dass die Entsorgung bzw. das Recycling aller weiteren Geräte unter Berücksichtigung der vor Ort geltenden Gesetze und Bestimmungen durchgeführt wurde.
3. „**Verzichtserklärung zu durch den Kunden verpackten Geräten**“ bedeutet, dass der Kunde Dell von der Verpflichtung zur Verpackung, Palettierung oder Einwicklung seiner Geräte in Schrumpffolie befreit. Durch Einhaltung dieses Dokuments verzichtet der Kunde darauf, den von Dell erstellten Inventarbericht anzufechten.
4. „**Datenbereinigung**“ bezeichnet den zertifizierten Datenbereinigungsprozess für Geräte, die Daten enthalten, mithilfe von Methoden, die an Special Publication 800-88 Revision 1 „Guidelines for Media Sanitization“ des National Institute of Standards and Technology („**NIST 800-88 r1**“) ausgerichtet sind.
5. „**Dell Logistikanbieter**“ bezeichnet den von Dell beauftragten Logistikanbieter.
6. „**Laufwerk**“ bezeichnet alle Arten von Daten-Storage, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Festplattenlaufwerks- und SDD-Varianten, von Enterprise-Produkten.
7. „**Geräte**“ bezeichnet alle Teile, die der Kunde Dell in Verbindung mit den Services zur Verfügung gestellt hat.
8. „**Entsorgungsbericht**“ bezeichnet das dem Kunden von Dell nach der Ausführung des Service bereitgestellte Dokument. Der Entsorgungsbericht enthält Informationen zur Berichterstellung zu jedem Gerät, zu dem der Service bereitgestellt wurde.
9. „**Logistik-ID**“ bezeichnet die eindeutige, von Dell für jedes durch diesen Service abgeholte Gerät erfasste Kennung.
10. „**Abholung**“ bezeichnet die Abholung der Geräte am Kundenstandort.
11. „**Teil**“ bezeichnet Server oder Enterprise-Einheiten (kollektiv als „**Geräte**“ oder „**Systeme**“ bezeichnet). Siehe Tabelle 1.0.
12. „**Seriennummer**“ bezeichnet die vom Hersteller zugewiesene eindeutige Kennung eines Teils.
13. „**Lieferpapiere**“ bezeichnet den Frachtbrief, den Lieferschein oder die Stückzählliste des Dell Logistikanbieters.
14. „**Versandanbieter**“ bezeichnet den Logistikanbieter, der für den Transport von Geräten zum Abfertigungsstandort von Dell verantwortlich ist.
15. „**Kundenstandort**“ bezeichnet den vom Kunden festgelegten Standort zur Abholung.
16. „**Wert-Rückgewinnung**“ bezeichnet eine dem Kunden gezahlte Vergütung für ein in diesem Service verarbeitetes und von Dell für den Wiederverkauf bestimmtes Geräteteil.

B. Ablauf der Services (4 Jahre nach dem Kauf, wenn sie zeitgleich mit Geräten erworben werden, die im selben Bestellformular als Gegenstand der Services aufgeführt sind, oder 12 Monate, wenn sie separat von den Geräten erworben werden). SOWEIT NICHT DURCH EIN ANWENDBARES GESETZ ABWEICHEND GEREGLT, KÖNNEN SIE DIESEN SERVICE WÄHREND EINES ZEITRAUMS VON 4 JAHREN (FALLS MIT DEMSELBEN BESTELLFORMULAR ERWORBEN WIE DAS GERÄT, DAS GEGENSTAND DES SERVICES IST) ODER 12 MONATE (SO FERN SEPARAT VON DEN GERÄTEN ERWORBEN) NACH DEM KAUFdatum („**ABLAUFdatum**“) NUTZEN. ALS URSPRÜNGLICHES KAUFdatum GILT DAS datum DER RECHNUNGSSTELLUNG ODER DER AUFTRAGSBESTÄTIGUNG DURCH DELL, JE NACHDEM, WELCHER ZEITPUNKT FRÜHER LIEGT. NACH DEM ABLAUFdatum GILT DER SERVICE ALS DURCH DELL ERBRACHT, SELBST WENN DER SERVICE NICHT IN ANSPRUCH GENOMMEN WURDE.

C. Keine Übertragbarkeit: Der Service ist nicht durch den Kunden übertragbar.

D. Serviceänderung oder –stornierung: Änderungen oder Stornierungen müssen vom Kunden spätestens zwei (2) Geschäftstage vor dem vereinbarten Termin zur Serviceerbringung angekündigt werden. Ansonsten fallen zusätzliche Gebühren an. Die Stornierungsanforderung ist an das Dell Kundenteam zu senden. Hat der Kunde den Abholtermin direkt mit dem Dell Logistikanbieter vereinbart, muss der Kunde den Abholtermin auch direkt beim Dell Logistikanbieter stornieren.

E. Keine Rückgabe: Systeme können nach erfolgreicher Abholung nicht mehr zurückgegeben werden.

F. Dell-Anbieter: Der Kunde erteilt hiermit seine Bestätigung und sein Einverständnis, dass Dell zur teilweisen oder vollständigen Erbringung dieser Services Partner und Anbieter einsetzen kann. Dell behält sich das Recht vor, den Standort, an dem Services bereitgestellt werden, sowie die Partei, die die Services bereitstellt, jederzeit zu ändern; es liegt jedoch weiterhin in der Verantwortung von Dell, die Services bereitzustellen.

G. Keine kontaminierten Produkte: Der Service wird nicht für Systeme erbracht, bei denen bewiesen oder angenommen werden kann, dass sie mit Chemikalien, biologischen Erregern oder anderen Substanzen kontaminiert sind, die im Auslieferungszustand nicht originärer Bestandteil der Systeme waren oder in normaler Büroumgebung nicht auftreten. Der Kunde trägt alle Kosten, die daraus entstehen, dass Dell nicht von einer existierenden Kontamination in Kenntnis gesetzt wurde.

H. Software-/Datenbackup: DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR DEN VERLUST VON DATEN BZW. SOFTWARE AUF SYSTEMEN (HIERZU ZÄHLT AUCH DAS VOM KUNDEN ZUR VERFÜGUNG GESTELLTE USB-FLASH-LAUFWERK).

I. PHI-Vorschrift der USA: Kunden, die in den USA agieren oder anderweitig unter den Health Insurance Portability and Accountability Act („HIPAA“) fallen, sichern zu und gewährleisten, dass bevor Dell Zugriff auf Geräte gewährt wurde, die zur Verarbeitung und/oder Speicherung geschützter Patientendaten gemäß 45 C.F.R. Abschnitt 160.103 („PHI“) verwendet wurden, alle geschützten Patientendaten auf diesen Geräten mittels einer vom amerikanischen Gesundheitsminister („Minister“) bestimmten Technik oder Methode für Unbefugte unbrauchbar, unlesbar oder nicht entzifferbar gemacht wurden, indem:

1. geschützte Patientendaten von sämtlichen elektronischen Medien auf eine Art entweder gelöscht, entfernt oder vernichtet wurden, die der NIST-Sonderpublikation 800-88, Revision 1 Guidelines for Media Sanitization (Richtlinien zur Sanitisierung von Medien) entspricht; oder
2. geschützte Patientendaten verschlüsselt wurden, gemäß Definition in 45 C.F.R. 164.304; oder der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung von Compliance-Vorschriften und aktualisierte Richtlinien des Ministers, welche vorgeben, wie geschützte Patientendaten zu sichern sind, um sie für nicht autorisierte Personen unleserlich bzw. nicht entzifferbar und nicht verwendbar zu machen. Er erfüllt zudem alle geltenden Richtlinien in Bezug auf geschützte Patientendaten auf Geräten oder in Materialien, die Dell zur Verarbeitung vorgelegt werden.

J. Wirtschaftlich angemessene Einschränkungen der Serviceerbringung: Dell behält sich das Recht vor, die Erbringung von Services abzulehnen, wenn Dell der Meinung ist, dass Zustand, Größe oder Standort der Systeme ein unangemessenes Risiko für Dell oder der von Dell beauftragten Serviceanbieter darstellen, oder dass die Erbringung der Leistung über den Serviceumfang hinausgeht. Dell übernimmt keine Haftung für Ausfälle oder Leistungsverzögerungen aufgrund von Umständen, die Dell nicht zu vertreten hat.

K. Optionale Services: Unter Umständen sind optionale Services (einschließlich Support vor Ort, Installation, Beratung, Managed, Professional, Support oder Schulungsservices) von Dell erhältlich, die je nach Kundenstandort variieren. Für optionale Services ist unter Umständen ein separater Vertrag mit Dell erforderlich. Ist ein solcher Vertrag nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit der hier vorliegenden Servicebeschreibung geleistet.

L. Kündigung: Dell ist berechtigt, diesen Service jederzeit vor dem Ablaufdatum aus folgenden Gründen zu beenden:

- Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
- Der Kunde macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit dem unterstützenden Telefon- oder Vor-Ort-Techniker.
- Der Kunde hält die Geschäftsbedingungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

Im Falle einer Kündigung durch Dell schickt Dell eine schriftliche Kündigung an die auf der Rechnung des Kunden angegebene Adresse. 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 an den Kunden und dem Vereinbarungsende müssen mindestens zehn (10) Tage liegen, sofern nicht vom Gesetzgeber zwingend ein anderer Zeitraum vorgeschrieben ist. Beendet Dell diesen Service auf Grundlage dieses Absatzes, hat der Kunde keinen Anspruch auf Erstattung von an Dell geleisteten Zahlungen.

M. Regionale Einschränkungen und Standortänderung: Diese Services sind nicht überall verfügbar. Serviceoptionen, inklusive Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-Reaktionszeiten, hängen von der jeweiligen Region ab, und manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar; die entsprechenden Details erfahren Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter.

N. Grenzen der Datenbereinigung: Dell gibt keinerlei Empfehlungen zum Sicherheitsbedarf des Kunden bzw. zur Effektivität einer Datenlöschmethode im Vergleich zu einer anderen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, vertrauliche Informationen oder sensible Daten zu schützen, die auf seinen von Dell wiederzuverwertenden Laufwerken gespeichert sind. Weitere Informationen finden Sie im [Dell-Statement zur Sanitisierung von Medien](#).

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

Land	Normale Dell Geschäftszeiten
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Jungferninseln, übrige englischsprachige Karibik	Montag bis Freitag von 7.00 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, Hongkong, Japan, Niederländische Antillen, Neuseeland, Singapur, Thailand	Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr
Argentinien, Ecuador, 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

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

In der folgenden Tabelle (Tabelle 1.0) sind die geltenden System-/Standorteinschränkungen für bestimmte unten angegebene Geräte aufgeführt:

Datenbereinigung – extern

Produkt-	Anzahl der Systeme/Standorte	Innerhalb von 1 System	Max. Laufwerksanzahl
Dell PowerEdge-Server	1	16 Server	384
Dell EqualLogic	1	16 Nodes	384
Dell PowerVault	1	Max. 7 Laufwerksschächte	336
Dell Compellent	1	16 Gehäuse	500
Unterschiedliche Anbieter*	1	Server	384
Unterschiedliche Anbieter*	1	Midrange-Speicher	500

* Produkte von Drittanbietern

Pflichten von Dell

1. Planung:

- a. Abholung.
 - i. Dell beauftragt einen Dell Logistikanbieter mit der Abholung und dem Transport von Systemen. Der Dell Logistikanbieter wendet sich an den Kunden, bestätigt die Anzahl der Geräte und legt die Abholtermine für jeden Kundenstandort fest. Für die Abholung wird ein beiden Parteien passender Zeitpunkt während der Geschäftszeiten festgelegt. Die Abholung erfolgt im Allgemeinen frühestens drei (3) Geschäftstage nach der ersten Kontaktaufnahme.

2. Abholung: Der Dell Logistikanbieter ist verpflichtet,

- a. am Kundenstandort zu erscheinen, sich mit dem Vertreter des Kunden vor Ort in Verbindung zu setzen und den Standort der Abholung aufzusuchen;
- b. eine eindeutige Logistik-ID für jedes Gerät und die Anzahl der vom Kundenstandort entfernten Geräte zu vermerken;
- c. die Anzahl der vom Kundenstandort abgeholt Geräte auf den Lieferpapieren zu vermerken;
- d. die Geräte auf Paletten mit Slip Sheets und Schrumpffolie zu verpacken (Hinweis: Die Geräte werden nicht einzeln verpackt; siehe dazu die Pflichten des Kunden.);
- e. Gegenstände wie Kabel, Peripheriegeräte, Port-Replikatoren, externe Festplatten, Tastaturen, Mäuse und Dockingstationen zu sammeln, verpacken und unter „Verschiedenes“ aufzulisten;
- f. dem Kunden vor dem Verlassen des Kundenstandorts einen zu unterzeichnenden Lieferschein auszuhändigen;
- g. die Systeme zum Abfertigungsstandort von Dell zu bringen.

3. Abfertigung: Sind die Systeme am Abfertigungsstandort angekommen, wird Dell

- a. Prüfen:
 - i. für jedes Gerät die Logistik-ID im System zur Bestandsaufnahme vermerken;
 - ii. für jeden Server oder jedes Enterprise-Teil folgende Informationen im Entsorgungsbericht vermerken: Marke, Modell, Hersteller, Seriennummer, Bestands-Tag (falls vorhanden);
 - iii. für jedes nicht verbaute Laufwerk folgende Informationen im Entsorgungsbericht vermerken: Marke, Modellnummer, Hersteller, Seriennummer (falls vorhanden);
 - iv. für alle weiteren Systeme folgende Informationen vermerken:
 - kurze Beschreibung zur Identifizierung des Teils, Zustand des Teils, Hersteller, Seriennummer (falls vorhanden), Bestands-Tag (falls vorhanden), Gewicht des Teils;
 - v. alle Bestandskennzeichnungen entfernen.
- b. Funktionstest: Folgende Systeme testen und die Ergebnisse im Entsorgungsbericht vermerken:
 - i. Server- oder Enterprise-Einheit:
 - Funktionalität
 - Größe des RAMs
 - Anzahl und Größe der Laufwerke
 - Prozessorgeschwindigkeit
 - ii. Andere IT-Hardware: Funktionalität

c. Kosmetische Klassifizierung: Für jedes auf seine Funktionalität hin geprüfte Gerät wird der kosmetische Zustand jedes Teils im Entsorgungsbericht wie folgt vermerkt (Hinweis: Klassifikationslegenden können sich regional unterscheiden.):

- i. gebrauchte Geräte, vollständig, in gutem Zustand und funktionsfähig bei normaler Abnutzung
- ii. gebrauchte Geräte, funktionsfähig, fehlende Komponenten und/oder kleinere optische Schäden, die über normale Abnutzung hinausgehen
- iii. gebrauchte Geräte, funktionsfähig oder nicht funktionsfähig und/oder fehlende Komponenten und/oder erhebliche (übermäßige) optische Schäden
- iv. Altmaterial oder Ausschuss: gebrauchte Geräte (zum Wiederverkauf ungeeignet), die recycelt oder zur Teileverwertung zerlegt werden. Darunter fallen auch Geräte, die nicht mehr absetzbar sind, bei denen wichtige Komponenten fehlen oder die optisch beschädigt sind, sodass sie für den Wiederverkauf ungeeignet sind.

d. Wertoptimierung: Es wird versucht, den Wert der Systeme zu optimieren, die für Wiederverkauf in Frage kommen, und Wert-Rückgewinnung zu ermöglichen. Der Kunde erkennt an, dass zum Erhalt der maximalen Wert-Rückgewinnung das System (i) funktioniert und Netzkabel und andere Bauteile vorhanden sind, die benötigt werden, um jedes Gerät einem oder mehreren Funktionstest(s) des ursprünglichen Geräteherstellers (Original Equipment Manufacturer, „OEM“) zu unterziehen, und (ii) in angemessenem äußeren Zustand ist, in dem nicht mehr als eine leichte Reinigung nötig ist und in dem keine Risse in Kunststoffteilen auftreten, sodass alle Systeme in einem funktionstüchtigen Zustand und mit normaler Abnutzung wie bei ähnlichen gebrauchten Systemen wiederverkauft werden können.

e. Wiederverkauf und Wert-Rückgewinnung:

- i. Die Wert-Rückgewinnung jedes Systems wird durch solche Anpassungen bestimmt, die Dell nach eigenem Ermessen als angemessen erachtet.
- ii. Die Wert-Rückgewinnung für jedes System wird im Entsorgungsbericht aufgeführt und ist für den Kunden verbindlich.
- iii. Wenn ein Teil den Funktionstest nicht besteht oder während der kosmetischen Klassifizierung als Altmaterial oder Ausschuss eingeordnet wird, wird das Teil von Dell unter Berücksichtigung aller vor Ort geltenden Gesetze und Bestimmungen recycelt oder entsorgt.
- iv. Wenn der Kunde zu einer Wert-Rückgewinnung berechtigt ist:
 - Dell wird detaillierte Informationen zu jedem Entsorgungsbericht bereitstellen, um dem Kunden beim Zahlungsempfang behilflich zu sein.
 - Im gesetzlich zulässigen Rahmen kann Dell Wert-Rückgewinnung, die für mehr als zwei Jahre aufbewahrt wurde, nach eigenem Ermessen an eine Behörde weitergeben oder einbehalten werden. Dell übermittelt dem Kunden den Wert für Systeme, die in Übereinstimmung mit den oben genannten Kriterien bearbeitet wurden. Dies geschieht innerhalb von dreißig (30) Geschäftstagen nach Bereitstellung eines Entsorgungsberichts und sofern Dell die erforderlichen Informationen zur Scheckübermittlung für den in den Akten geführten Kunden vorliegen.
- v. Die Wert-Rückgewinnung enthält keine anwendbaren Steuern und jede Partei wird jegliche ausstehende Mehrwertsteuer und Steuern auf Waren und Dienstleistungen bezüglich der in diesem Vertrag zu zahlenden Gesamtsummen begleichen.

- f. Entsorgung von Laufwerken:
 - i. Durchführung der Datenbereinigung unter Zuhilfenahme von Methoden, die dem NIST-Standard 800-88 R1 für korrekt eingebaute und funktionsfähige Laufwerke entsprechen
 - ii. Falls die Datenbereinigung fehlschlägt, zerstört und entsorgt Dell alle weiteren Laufwerke unter Berücksichtigung der vor Ort geltenden Gesetze und Bestimmungen.
- g. Entsorgung sonstiger Systeme: Alle sonstigen Systeme, die nicht zum Wiederverkauf geeignet sind, werden demontiert und entweder recycelt, wiederverwendet oder entsorgt. Dies wird von Dell unter Berücksichtigung der vor Ort geltenden Gesetze und Bestimmungen durchgeführt

4. Reporting: Dell liefert dem Kunden innerhalb von fünfunddreißig (35) Geschäftstagen ab Datum des Abholtermins folgende Berichte per E-Mail:

- a. Entsorgungsbericht und
- b. Entsorgungsbestätigung, die Folgendes enthält:
 - i. Zertifikat über die Datenbereinigung, aus dem alle erfolgreich von Dell bereinigten Systemlaufwerke hervorgehen
 - ii. Überprüfung, dass alle anderen Laufwerke in Übereinstimmung mit Abschnitt A.3.f bereinigt wurden; und
 - iii. Überprüfung, dass alle anderen Systeme in Übereinstimmung mit den vor Ort geltenden Gesetzen und Bestimmungen entsorgt/recycelt wurden

Pflichten des Kunden

1. **Allgemein:** ES OBLIEGT DEM KUNDEN, ALLE DATEN UND SOFTWARE, DIE ER BEHALTEN MÖCHTE, ZU SICHERN, BEVOR DIE SYSTEME DELL ZUGÄNGLICH GEMACHT WERDEN. Der in dieser Servicebeschreibung dargelegte Service beinhaltet nicht die Wiederherstellung von Daten oder Software auf Systemen.

2. **Entfernen von Daten:** Dieser Service ist nicht geeignet, um Systeme zu entsorgen, die vertrauliche, urheberrechtlich geschützte, sensible oder andere nicht zur Veröffentlichung bestimmte Daten des Kunden enthalten. ES OBLIEGT DEM KUNDEN, ALLE VERTRAULICHEN, URHEBERRECHTLICH GESCHÜTZTEN, SENSIBLEN ODER ANDEREN NICHT ZUR VERÖFFENTLICHUNG BESTIMMTEN DATEN SOWIE SÄMTLICHE DRITTANBIETERSOFTWARE VOR DER ABHOLUNG DURCH DEN DELL LOGISTIKANBIETER ZU ENTFERNEN.

3. **Abholung:** Vor der Abholung muss der Kunde:

- a. zum Zeitpunkt der Planung für die Abholung etwaige Probleme bei der Erreichbarkeit des Standorts, Sicherheitseinschränkungen, Mitarbeiteranfragen, erforderliche Versicherungsnachweise, Dockeinschränkungen oder zeitliche Einschränkungen nennen,
- b. eine Handelsrechnung für Versand aus Guam, Puerto Rico, den Samoainseln oder den amerikanischen Jungferninseln sowie jedem weiteren Land, wenn dies von Dell gefordert wird;
- c. sämtliche vertrauliche, urheberrechtlich geschützte, sensible oder nicht zur Veröffentlichung bestimmte Daten sowie Software von Drittanbietern von allen Geräten entfernen;

- d. vor der Ankunft von Dell alle Kennwörter oder andere Zugangssicherungsfunktionen entfernen/deaktivieren und jegliche Diebstahlschutz- oder Laptop-Verfolgungssoftware bei Systemen ausschalten;
- e. alle mit der auf den Geräten vorhandenen Software von Drittanbietern verbundenen Lizenzen kündigen oder übertragen;
- f. sämtliche separaten Speichermedien aus den Systemen entfernen (z. B. CDs, DVDs, ZIPs);
- g. sicherstellen, dass die Geräte nur Computer-Hardware und keine anderen Produkte wie Appliances, Bürogeräte, biologisches Gefahrgut, Materialien, Verpackungen oder Kartons enthalten;
- h. Vollständigkeit und richtige Montage des Geräts überprüfen, da der Wert eines Geräts, das demontiert wurde (z. B. fehlende Laufwerke, Arbeitsspeichermodule oder Akkus), vermindert oder eliminiert sein kann;
- i. alle Verpackungen von den Systemen entfernen und die Systeme so lagern, dass keine Verwechslung mit Systemen, die nicht zur Abholung bestimmt sind, möglich ist (Hinweis: Verpackt der Kunde seine Systeme vor der Abholung, behält sich Dell das Recht vor, den Abholtermin auf Kosten des Kunden zu verlegen oder der Kunde kann eine Verzichtserklärung unterzeichnen, die den Transport durch den Kunden verpackter oder in Schrumpffolie gewickelter Geräte ermöglicht);
- j. die Systeme an jedem Kundenstandort so an einem zentralen Standpunkt bereitstellen, dass sie dem Dell Logistikanbieter ohne größere Umstände zugänglich sind; und
- k. einen Vertreter am Standort bestimmen, der den Dell Logistikanbieter zu den Geräten führt, um sicherzustellen, dass der Dell Logistikanbieter die richtigen Geräte entfernt.

4. Kundengewährleistung: Der Kunde garantiert Folgendes:

- a. Der Kunde verfügt über ein einwandfreies, marktgerechtes Eigentumsrecht an dem System, das nicht mit etwaigen Pfandrechten, Ansprüchen und Belastungen jeglicher Art belegt ist;
- b. Der Kunde hat alle vertraulichen, geschützten, sensiblen und anderen nicht zur Veröffentlichung bestimmten Daten, einschließlich sämtlicher personenbezogener Daten, mit denen eine Person identifiziert werden könnte, unwiederbringlich von den Systemen entfernt;
- c. Der Kunde ist befugt, die Systeme zu verkaufen, und dieser Verkauf führt nicht zum Verstoß gegen eine für den Kunden bindende Vereinbarung bzw. gegen ein für den Kunden bindendes Urteil durch den Kunden; und
- d. Soweit nicht anderweitig vom Kunden offengelegt und von Dell vor der Lieferung schriftlich anerkannt, funktionieren die Systeme bei der Lieferung an Dell gemäß den vom Hersteller veröffentlichten Bestimmungen.

Kommt der Kunde einer Verpflichtung oder Garantie aus dieser Servicebeschreibung nicht nach, so ist Dell nicht verpflichtet, den Service zu erbringen. Des Weiteren ist Dell nicht verpflichtet, für Schäden aufzukommen, die durch den Vertragsbruch des Kunden entstehen. Dem Kunden können weitere Gebühren und Kosten für zusätzlichen Zeit- oder Materialaufwand, Verluste oder Schäden angerechnet werden, die Dell und seinen Anbietern entstehen.

Zudem erklärt sich der Kunde damit einverstanden, Dell vollständig zu entschädigen, zu schützen, keine Ansprüche geltend zu machen und alle Kosten und Gebühren zu tragen, die aus einer Forderung oder Haftbarkeit oder gesetzlichen Verpflichtung in Verbindung mit jeglichen

Daten, die auf den Systemen („Daten“) enthalten sind oder auf die zugegriffen werden kann, entstehen. Dazu zählen u. a. (i) alle Forderungen, nach denen Daten nicht ordnungsgemäß abgerufen wurden oder auf unsichere Weise aufbewahrt wurden, oder (ii) alle Verpflichtungen oder Haftbarkeiten durch jegliche Gesetze oder Vorschriften zur Sicherheit oder zum Schutz gespeicherter oder übertragener Daten oder personenbezogener Informationen.

Preise und Zahlungsbedingungen.

Der Service wird dem Kunden auf Gerätebasis berechnet.

Die Abholung und/oder das Recycling von Kundenverpackungen ist für diesen Service nicht im Preis inbegriffen und wird extra berechnet.

Der Kunde stimmt hiermit zu, für jedes Gerät den in der Dell Auftragsbestätigung angeführten Preis sowie alle in dieser Servicebeschreibung festgesetzten zusätzlichen Gebühren und Kosten zu begleichen. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass Dell dazu berechtigt ist, einen für Dell durch diese Servicebeschreibung fälligen Betrag mit den sonstigen Beträgen zu verrechnen, die von Dell an den Kunden in diesem Vertrag zahlbar wären.

Zusätzliche Gebühren

- Erbringt Dell Services für Geräte, die über die ursprünglich vereinbarte Zahl von Geräten hinausgehen, werden diese zusätzlichen Geräte mit dem für den jeweiligen Service geltenden Preis pro Gerät berechnet.
- Laufwerke, die nicht in einem System verbaut sind, werden mit einer zusätzlichen Gebühr beaufschlagt.
- Gebühren für den Standardtransport sind im Service inbegriffen.
- Bei etwaigen Problemen bei der Erreichbarkeit des Standorts, Fahrzeugbeschränkungen, Mitarbeiteranfragen, zeitlichen Beschränkungen oder nach den üblichen Geschäftszeiten fallen zusätzliche Gebühren an.
- Sollten der Kunde, der Kundenstandort und/oder die Systeme den in dieser Servicebeschreibung dargelegten Bedingungen nicht entsprechen, behält Dell sich das Recht vor, für die entsprechenden Services neue Termine festzulegen und/oder zusätzliche Gebühren zu erheben.
- Schlägt eine Abholung durch den Dell Logistikanbieter fehl, weil der Kunde oder die Systeme zum vereinbarten Abholtermin nicht bereit sind (z. B. Verpackung der Systeme durch den Kunden vor der Abholung, nicht kommunizierte Standorteinschränkungen, Stornierung 48 Stunden vor dem vereinbarten Wiederherstellungsdatum), können zusätzliche Kosten anfallen.
- Der Kunde kommt für alle Kosten auf, wenn aufgrund fehlerhafter Kennzeichnung falsche Systeme abgeholt werden.

Wichtige zusätzliche Geschäftsbedingungen.

Eigentumsrechte und Risiko bei Verlust. Mit Verlassen des Standorts der Abholung trägt Dell oder der Dell Logistikanbieter das Risiko von Verlust oder Schaden am System. Das Eigentumsrecht geht mit Empfang und Inbesitznahme der Systeme durch Dell oder den Dell-Logistikanbieter an Dell oder den Dell-Logistikanbieter über.

Gewährleistung und Haftung: Für gemäß den Bestimmungen dieser Servicebeschreibung erbrachte Services gelten, ungeachtet widersprüchlicher Bedingungen in der Vereinbarung, folgende Geschäftsbedingungen:

1. Gewährleistung: DELL GEWÄHRLEISTET, DASS DIESER SERVICE MIT ANGEMESSENER SORGFALT AUSGEFÜHRT WIRD. DELL ÜBERNIMMT KEINE WEITEREN GEWÄHRLEISTUNGEN UND SCHLIESST JEGLICHE GEWÄHRLEISTUNG AUS, SOWOHL AUSDRÜCKLICHE ALS AUCH STILLSCHWEIGENDE, EINSCHLIESSLICH DER STILLSCHWEIGENDEN GEWÄHRLEISTUNG FÜR HANDELSÜBLICHE QUALITÄT UND DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK.

2. Haftungsbeschränkung: DIE HAFTBARKEIT VON DELL UND SEINEN SERVICEANBIETERN FÜR SERVICES, DIE GEMÄSS DIESER SERVICEBESCHREIBUNG ERBRACHT WERDEN, UNTERLIEGT STETS, AUCH UNGEACHTET JEDLICHER HINWEISE AUF EINE MÖGLICHE HAFTBARKEIT, DEN FOLGENDEN EINSCHRÄNKUNGEN UND AUSNAHMEN:

a. DELL ÜBERNIMMT KEINERLEI HAFTUNG (WEDER BEI VERTRAGSBRUCH, DELIKTSCHULD O. A.) FÜR: (I) ENTGANGENE GEWINNE, DEN VERLUST ODER VERFÄLSCHUNG VON DATEN ODER SOFTWARE, VERLUST VON AUFTRÄGEN ODER DAS NICHT-ERFÜLLEN VON ANFORDERUNGEN DRITTER FÜR DATEN AUF SYSTEMEN, (II) FOLGESCHÄDEN, KONKRETE, MITTELBARE ODER BEILÄUFIG ENTSTANDENE SCHÄDEN ODER STRAFE EINSCHLIESSENDEN SCHADENERSATZ, (III) ANSPRÜCHE UND FORDERUNGEN DRITTER.

b. DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG (WEDER BEI VERTRAGSBRUCH, DELIKTSCHULD O. A.) FÜR JEDLICHEN SCHADEN AUS ODER IN VERBINDUNG MIT DER VERFÄLSCHUNG/BESCHÄDIGUNG, DEM VERLUST, DER VERÖFFENTLICHUNG ODER DER VERWENDUNG VON DATEN, VERTRAULICHEN INFORMATIONEN ODER SOFTWARE VON DRITTANBIETERN, DIE VOM KUNDEN NICHT ORDNUNGSGEMÄSS VON DEN SYSTEMEN ENTFERNT WURDEN, BEVOR DIE SYSTEME DELL ZUR ABHOLUNG GEMÄSS DIESER SERVICEBESCHREIBUNG ZUGÄNGLICH GEMACHT WURDEN.

c. DIE EINZIGE UND HÖCHSTE HAFTUNG, DIE DELL (OB BEI VERTRAGSBRUCH, DELIKTSCHULD O. A.) IM ZUSAMMENHANG MIT EINER SCHADENERSATZFORDERUNG FÜR EIN MATERIELLES TEIL EINES GERÄTS ÜBERNIMMT, KANN NIEMALS DIE AKTUELLE MARKTWERTERMITTLUNG DES GERÄTS IN DEM MONAT ÜBERSTEIGEN, IN DEM DAS OBJEKT ALS VERLOREN IDENTIFIZIERT WURDE.

d. DIE GESAMTHAFTUNG VON DELL (OB BEI VERTRAGSBRUCH, DELIKTSCHULD O. A.) FÜR ALLE SCHADENERSATZFORDERUNGEN, DIE SICH AUS DIESER SERVICEBESCHREIBUNG ODER IN VERBINDUNG MIT IHR IN EINEM KALENDERJAHR ERGEBEN, DARF NIE DIE SUMME ALLER GEBÜHREN ÜBERSCHREITEN, DIE DER KUNDE GEMÄSS DIESER SERVICEBESCHREIBUNG IM SELBEN KALENDERJAHR ZU ZAHLEN HAT BZW. GEZAHLT HAT.

DELL ÜBERNIMMT DIE VOLLE HAFTUNG FÜR BETRUG, PERSONENSCHADEN ODER TOD, WENN SOLCHER DURCH FAHRLÄSSIGKEIT VON DELL ZUSTANDE KOMMT. EBENFALLS ÜBERNIMMT DELL DIE VOLLE HAFTUNG FÜR JEDE ANDERE ART VON VERLUST, FÜR DIE LAUT DER GELTENDEN GESETZLICHEN BESTIMMUNGEN DIE HAFTUNG NICHT AUSGESCHLOSSEN WERDEN KANN. SOLLTEN DIE GELTENDEN GESETZLICHEN BESTIMMUNGEN EINE IN DIESER SERVICEBESCHREIBUNG ANGEFÜHRTE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG UNTERSAGEN, KOMMEN DIE PARTEIEN DAHINGEHEND ÜBEREIN, DASS DIE ENTSPRECHENDE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG OHNE WEITERES ZUTUN DER PARTEIEN DEN GESETZLICHEN BESTIMMUNGEN ENTSPRECHEND MODIFIZIERT WIRD.