

# Servicebeschreibung

---

## Dell EMC Vor-Ort-Service

Dieser Service ist Teil der Dell Technologies Vor-Ort-Service-Services und im Rahmen dieses Serviceangebots wird der Kunde durch eine Ressource mit Expertenwissen zu Dell EMC Produkten und Infrastruktur unterstützt. Der Vor-Ort-Mitarbeiter (Resident) ist ein hoch qualifizierter und erfahrener Mitarbeiter, der in der Lage ist, eine große Vielfalt an alltäglichen Management- und Administrationsaufgaben durchzuführen und der Unterstützung nach der Bereitstellung oder für eine derzeit installierte Dell EMC Lösung bietet.

Dell Technologies Services („DT Services“) stellt Ihnen diese Services gemäß dieser Servicebeschreibung bereit. Ihr Kostenvoranschlag, 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 Technologies oder von Ihrem Vertriebsmitarbeiter.

## Inhaltsverzeichnis

Serviceüberblick .....	1
Projektumfang .....	2
Projektmanagement .....	4
Leistungen .....	4
Änderung des Umfangs.....	4
Ausschlüsse .....	4
Pflichten des Kunden .....	5
Servicezeitplan .....	6
Dell Technologies Services – Geschäftsbedingungen.....	7

## Serviceüberblick

Im Rahmen des Dell EMC Vor-Ort-Service wird der Kunde durch eine Ressource mit Expertenwissen oder Dell EMC Produkten und Infrastruktur unterstützt. Der Vor-Ort-Mitarbeiter (Resident) ist ein hoch qualifizierter und erfahrener Mitarbeiter, der in der Lage ist, eine große Vielfalt an alltäglichen Management- und Administrationsaufgaben durchzuführen und der Unterstützung nach der Bereitstellung oder für eine derzeit installierte Dell EMC Lösung bietet. Residents werden oft als Erweiterung der Mitarbeiter des Kunden eingesetzt, um Kapazitäts- oder Kompetenzlücken zu schließen. Sie können Infrastrukturmanagement und Wissenstransfer nach der Implementierung bereitstellen, um eine erfolgreiche Einführung neuer Dell EMC Produkte und Technologien sicherzustellen. Dieses Serviceangebot umfasst auch Verbesserungsempfehlungen durch die Anwendung von Best Practices, die speziell an Dell EMC Umgebungen ausgerichtet sind.

Die Vor-Ort-Services können je nach erworbenem Service vor Ort oder remote erbracht werden. Vollzeit-Vor-Ort-Services sind entweder remote oder vor Ort verfügbar und werden in einem Mindestzeitraum von zwei zusammenhängenden Wochen mit zusätzlichen Zeiträumen in Schritten von einer Woche bereitgestellt.

## Projektumfang

In enger Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern des Kunden führen Mitarbeiter von DT Services oder autorisierte Partner („Servicemitarbeiter“) die unten beschriebenen Services („Services“) unter der Voraussetzung durch, dass der Kunde die in diesem Dokument aufgeführten „Pflichten des Kunden“ erfüllt.

Je nach dem vom Kunden erworbenen Service werden folgende Produkte von dem auf Ihrer Rechnung angegebenen Vor-Ort-Service abgedeckt:

Serviceangebot	Produkte	Ausschlüsse
Vor-Ort-Service für Enterprise Storage	PowerMax, VMAX3, VMAX AFA, XtremIO, Isilon/PowerScale, ECS, SRM und VPLEX	
Residency for Midrange Storage	PowerStore, Unity, SC Serie oder MD/ME Serie	
Residency for Server	Rack- und Tower-Server (T-Series, R-Series (1 HE, 2 HE, 3 HE, 4 HE) und C-Series) oder modulare Infrastrukturserver (modulares Gehäuse, Blades/Sleds) OpenManage Enterprise Microsoft-SW: Windows, Hyper-V, SCVMM VMware-SW: vCenter, vSphere	Linux-Software HPC DSS-Server
Residency for Networking	Rechenzentrum (S, Z oder M Serie oder Connectrix) (X- oder H-Series und Mellanox) oder Campus (N oder C Serie)	
Residency for Hyperconverged Infrastructure  (beinhaltet konvergente Systeme)	VxRail/vSAN Ready Nodes oder S2D Ready Nodes oder Rack-integriertes VxFlex-System, VCF auf VxRail oder VxFlex Appliance oder VxFlex Ready Nodes oder VxFlex OS vBlock/VxBlock-Systeme oder PowerOne VMware-SW: vCenter, vSphere, vSAN Microsoft-SW: Windows, Hyper-V, SCVMM, S2D	VMware NSX vRealize Suite
Residency for Data Protection	Data Domain (DD3300, PP DD, DDVE) oder IDPA (DP4400) oder PowerProtect Data Manager, Data Protection Advisor oder Data Protection Suites (DPS für VMware, DPS für Commercial) oder RecoverPoint für virtuelle Maschinen (VMs), SourceOne, Cloud Boost,	
Vor-Ort-Service für DTCP	VxRail/vSAN Ready Nodes oder S2D Ready Nodes oder Rack-integriertes VxFlex-System, VCF auf VxRail oder VxFlex Appliance oder VxFlex Ready Nodes oder VxFlex OS VMware-SW: vCenter, vSphere, vSAN Microsoft-SW: Windows, Hyper-V, SCVMM, S2D	VMware NSX vRealize Suite

Bei diesem Teil des Services kann das Servicepersonal während der Dauer des Projekts Folgendes durchführen:

#### **Administration:**

- Monitoring, Überprüfung und Management der Dell EMC Infrastruktur
- Management von Nutzeranfragen
- Management und Überprüfung von Protokolldateien
- Erzeugung regelmäßiger Betriebsberichte

#### **Problemmanagement:**

- Isolierung und Troubleshooting von Incidents
- Durchführung der Koordination von Service-Incidents
- Eröffnung von Service-Requests im Namen des Kunden
- Beteiligung an der Überprüfung der Ursachenanalyse

#### **Changemanagement:**

- Hilfeleistung und Zusammenarbeit beim Software-/Firmwaremanagement
- Implementierung von Changemanagementanfragen
- Unterstützung bei der Lösungsdokumentation von Richtlinien und Verfahren in Verbindung mit dem/den Compliancemanager(n) und wichtigen Stakeholdern
- Management von Migrationsaktivitäten (Überwachungsberichte)

#### **Kontinuierliche Servicebesserung:**

- Bereitstellung von Empfehlungen zu Verfahrensänderungen, die zu einer Betriebsoptimierung führen
- Weitergabe von Best Practices aus anderen Projekten
- Bereitstellung von Empfehlungen für das Performancetuning

#### **Planung und Wissensaustausch nach der Implementierung:**

- Durchführung der Übergangsplanung mit dem Bereitstellungsteam
- Durchführung der inkrementellen Host- und Netzwerkkonfigurationen über den Bereitstellungsumfang hinaus
- Durchführung des Wissenstransfers für neue Technologiefunktionen, Management- und Administratoraktivitäten sowie Standardbetriebsverfahren
- Bereitstellung von Empfehlungen zu Produktverbesserungen und -upgrades
- Einrichtung der anfänglichen Berichte zu unterstützten Produkten
- Implementierung der Dell EMC Systemmanagementtools
- Durchführung von Runbook-Updates (gemeinsam mit den Mitarbeitern des Kunden)

#### **Änderungsbewertung und Empfehlungen:**

- Überprüfung von IT-Prozessen und -Policies (Incident-, Kapazitäts-, Performance- und Changemanagement-, Nutzer- und Backup-Policy) – als Teil einer neuen Lösung oder einer kontinuierlichen Verbesserung
- Unterstützung bei der Dokumentation von Policies und Verfahren zur Lösung in Zusammenarbeit mit den Compliancemanagern und anderen wichtigen Stakeholdern des Kunden
- Durchführung des Wissenstransfers, um Wissenslücken beim Kunden in Bezug auf Know-how und Ressourcen zu beheben und Technologieempfehlungen umzusetzen

## Projektmanagement

Die folgenden in allen Services (einschließlich vom Kunden ausgewählter ergänzender Bereitstellungsservices) enthaltenen Aktivitäten beziehen sich auf das Management von Projektbeginn, -planung, -ausführung und -abschluss, einschließlich der Koordination von Ressourcen für die Bereitstellung und der Kommunikation mit Stakeholdern:

- Management der dem Projekt zugewiesenen DT Ressourcen
- Zusammenarbeit mit dem vom Kunden ernannten zentralen Ansprechpartner zur Koordinierung von Projektaufgaben und den zugewiesenen Ressourcen für die Ausführung der jeweiligen Aufgaben
- Übernahme der Funktion als alleiniger Ansprechpartner für die gesamte Projektkommunikation und Problemeskalation
- Organisation der Serviceerbringung und des Zeitplans
- Entwicklung eines übergeordneten Projektplans mit wichtigen Ereignissen und Meilensteinen
- Durchführung eines Kick-off-Meetings zur Überprüfung von Projektumfang, Erwartungen, Kommunikationsplänen sowie der Verfügbarkeit der erforderlichen Ressourcen
- Durchführung regelmäßiger Statusmeetings zur Überprüfung des Projektfortschritts, der Probleme und der potenziellen Risiken Der Kunde und DT Services vereinbaren gemeinsam die Häufigkeit der Meetings.
- Koordinieren des Projektabschlusses

## Leistungen

DT Services stellt dem Kunden neben den Services Folgendes bereit:

- Wöchentlicher Statusbericht

## Änderung des Umfangs

Alle Änderungen an den Services, dem Zeitplan, den Kosten oder diesem Dokument müssen von DT Services und dem Kunden schriftlich vereinbart werden. Je nach Umfang solcher Änderungen kann DT Services die Unterzeichnung einer separaten Leistungsbeschreibung durch die Parteien verlangen, in der die Änderungen, ihre Auswirkungen auf Kosten und Terminplanung sowie andere relevante Bedingungen im Detail aufgeführt werden.

## Ausschlüsse

DT Services sind nur für die Durchführung der in diesem Dokument ausdrücklich angegebenen Services, die Sie erworben haben, verantwortlich. Darüber hinausgehende Services, Aufgaben und Aktivitäten gehören nicht zum Serviceumfang.

Der Kunde stellt sicher, dass sein Virenschutzprogramm ständig aktualisiert und auf allen Systemen ausgeführt wird, auf die DT Services zugreift, und überprüft alle Leistungen und die Datenträger, auf denen diese geliefert werden. Der Kunde verpflichtet sich, angemessene Maßnahmen für Datenbackups zu ergreifen, und muss insbesondere für einen täglichen Backupprozess und für das Backup der relevanten Daten sorgen, bevor DT Services jegliche Abhilfe-, Upgrade- oder sonstigen Maßnahmen auf den Produktionssystemen des Kunden ausführt. Sofern die Haftung von DT Services für Datenverluste im Rahmen der vorhandenen Vereinbarung oder dieses Dokuments nicht ohnehin ausgeschlossen ist, haftet DT Services bei Datenverlusten nur für den üblichen Aufwand zur Datenwiederherstellung, der entstanden wäre, wenn der Kunde seine Daten angemessen gesichert hätte.

Diese Servicebeschreibung räumt dem Kunden keine Gewährleistungen zusätzlich zu den Gewährleistungen gemäß der Servicevereinbarung oder der Vereinbarung, soweit zutreffend, ein.

## Pflichten des Kunden

**Befugnis zum Gewähren von Zugang.** Der Kunde erklärt und garantiert, dass er sowohl für sich als auch für Dell für den Zweck der Bereitstellung dieses Service die Berechtigung für Zugang zu und Verwendung der unterstützten Produkte, der darauf gespeicherten Daten und aller zugehörigen Hardware- und Softwarekomponenten erhalten hat. Wenn der Kunde noch nicht über diese Berechtigung verfügt, ist er dafür verantwortlich, diese Berechtigung auf eigene Kosten einzuholen, bevor er Dell mit der Ausführung dieser Services beauftragt.

**Kooperation mit Telefon- und Vor-Ort-Technikern.** Der Kunde erklärt sich bereit, am Telefon und vor Ort mit den Technikern von Dell zusammenzuarbeiten und deren Anweisungen zu befolgen. Es hat sich gezeigt, dass die meisten Systemprobleme und -fehler bei enger Zusammenarbeit zwischen dem Nutzer und dem Techniker per Telefon behoben werden können.

**Bereitschaft der Ausrüstung.** Der Kunde ist verantwortlich für die Verbringung der Ausrüstung von den Wareneingangsbereichen der Einrichtung zum Ort der Installation, bevor DT Services die Verantwortung für das Auspacken und die Installation der Ausrüstung übernimmt.

**Pflichten vor Ort.** Wenn Services vor Ort ausgeführt werden müssen, ermöglicht der Kunde (ohne Kosten für Dell Technologies) einen kostenlosen, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen des Kunden und unterstützten Produkten, einschließlich eines ausreichend großen Arbeitsbereichs, einer sicheren Stromversorgung und eines Telefonanschlusses. Darüber hinaus müssen ein Monitor oder Display, eine Maus (oder ein anderes Zeigegerät) und eine Tastatur zur Verfügung gestellt werden (ohne Kosten für Dell Technologies), wenn das System nicht bereits über diese Komponenten verfügt. Wenn zur Durchführung von Services Installationsaktivitäten für Kundenhardware erforderlich sind, stellt der Kunde die entsprechenden Ressourcen und Tools zur Verfügung (kostenfrei für Dell Technologies) und beauftragt DT Services, um das erforderliche Expertenwissen bei Installation und Verkabelung der Hardwareprodukte zu erhalten.

**Pflege von Software und Serviceversionen.** Der Kunde hält Software und unterstützte Produkte auf den von Dell angegebenen, mindestens erforderlichen Versionen oder Konfigurationen, wie unter [support.dell.com](http://support.dell.com) für unterstützte Produkte angegeben. Der Kunde hat außerdem die Installation von Austauschteilen, Patches, Softwareupdates und Folgeversionen nach Anweisung von Dell sicherzustellen, damit die unterstützten Produkte weiterhin für diesen Service berechtigt sind.

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

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

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

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

**Weitere Pflichten des Kunden.** Es folgen die zusätzlichen Pflichten des Kunden:

- Bereitstellen mindestens eines technischen Ansprechpartners, der für die Systemadministration verantwortlich ist und über die erforderlichen Berechtigungen für den Zugriff auf das System und auf Informationen verfügt.
- Bereitstellung geeigneter Zeitfenster für Systemwartungsaufgaben, damit die Geräte von Mitarbeitern von DT Services vorbereitet werden können
- Sicherstellen, dass alle Anforderungen an Umgebung, Technik und Betrieb vor Beginn der Services erfüllt sind
- Herstellung des Kontakts zu den Experten des Kunden und Bereitstellung des erforderlichen Zugangs zum Kundensystem und zu den Netzwerken (einschließlich des uneingeschränkten Zugriffs auf Remotesysteme und -netzwerke) für Mitarbeiter von DT Services zur Durchführung der Services während der normalen Geschäftszeiten von DT Services (oder zu den vereinbarten Zeiten)
- Unterstützung durch Teams des technischen Supports für alle Anbieter und Drittanbieter, sofern erforderlich
- Übernahme der vollen Verantwortung für Probleme mit Netzwerkverbindungen, Performance und Konfiguration
- Überprüfung der adäquaten Vorbereitung der Gerätestandorte vor Beginn der Services
- Einsatz von DT-Ressourcen zur Überprüfung, ob das Netzwerk mithilfe von Netzwerktools, die von Dell zugelassen sind, ordnungsgemäß konfiguriert wurde
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Anwendungen nach der Migration in den Produktionszustand zu versetzen.
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Host-/Serveranwendungen vor dem Start der Datenmigration herunterzufahren.
- Jegliche erforderliche Korrektur der Quell-Storage-Array-Umgebung obliegt dem Kunden. Hiervon ausgenommen sind von Dell unterstützte Storage-Plattformen mit gültigen Gewährleistungs- und Serviceverträgen, die eine solche Korrektur vorsehen.

## Servicezeitplan

Sofern keine andere schriftliche Vereinbarung besteht, beginnen die Services voraussichtlich innerhalb von zwei (2) Wochen nach Eingang des Kundenauftrags für diesen Service bei DT Services und dessen Genehmigung durch DT Services.

Dem Kunden stehen ab dem Datum der Rechnung von DT Services zwölf (12) Monate zur Nutzung der in diesem Dokument beschriebenen Services zur Verfügung („**Servicezeitraum**“). Die Services laufen am letzten Tag des Servicezeitraums automatisch ab, sofern DT Services nichts anderes genehmigt hat. Der Kunde hat unter keinen Umständen Anspruch auf eine Gutschrift oder Rückerstattung für nicht genutzte Serviceteile.

Die Dell Geschäftszeiten sind Montag bis Freitag, 8:00 bis 18:00 Uhr lokaler Zeit, sofern in der folgenden Tabelle nicht anders angegeben.

Land	Normale Geschäftszeiten von Dell Technologies Services
Costa Rica, Dänemark, El Salvador, Finnland, Guatemala, Honduras, Norwegen, Panama, Puerto Rico, Dominikanische Republik, Schweden	8:00 Uhr bis 17:00 Uhr
Australien, China, Hongkong, Japan, Korea, Malaysia, Neuseeland, Singapur, Taiwan, Thailand	09:00 Uhr bis 17:00 Uhr
Argentinien, Frankreich, Indien, Italien, Paraguay, Uruguay	9:00 Uhr bis 18:00 Uhr
Bolivien, Chile	9:00 Uhr bis 19:00 Uhr
Naher Osten	Sonntag bis Donnerstag von 8.00 bis 18.00 Uhr

Einige Serviceaktivitäten werden je nach Kundenanfrage und lokalen Bestimmungen möglicherweise außerhalb der normalen Dell Geschäftszeiten durchgeführt. Die Arbeiten werden in Einheiten von bis zu acht Stunden täglich durchgeführt, sofern nicht im Voraus eine anderweitige Vereinbarung mit DT Services getroffen wurde. An lokalen, bundesstaatlichen oder nationalen Feiertagen werden keine Aktivitäten durchgeführt.

Die in diesem Dokument beschriebenen Services werden zu den im jeweiligen Angebot des Serviceanbieters angegebenen Gebühren auf Festpreisbasis durchgeführt.

Die Services werden durch das Standardliefermodell des Serviceanbieters ausgeliefert, das eine Hardwareinstallation unter Anleitung, die Lieferung der Services vor Ort oder extern einschließen kann. Wenn der Kunde ein anderes Liefermodell bevorzugt, können sich die Gebühren, Aufwendungen, der Arbeitsumfang und/oder der Zeitplan gemäß den in diesem Dokument im Abschnitt „Änderungen am Serviceumfang“ genannten Vereinbarungen ändern. Wenn der Kunde solchen Änderungen nicht gemäß des Abschnitts „Änderungen am Serviceumfang“ zustimmt, erklären sich der Serviceanbieter und der Kunde damit einverstanden, dass das Standardliefermodell des Serviceanbieters für die Services gilt. (Nicht zutreffend für Verträge mit der US-Regierung oder US-Bundesstaaten, die die externe Erfüllung von Services ausschließen)

Die Fakturierung erfolgt, nachdem der Auftrag des Kunden beim Serviceanbieter eingegangen ist und genehmigt wurde.

Der Kunde autorisiert den Serviceanbieter, Rechnungen über zusätzliche Beträge zu stellen, und verpflichtet sich, diese zu begleichen. Dazu gehören Kosten für servicebezogene Änderungen oder Ausnahmen.

## Dell Technologies Services – Geschäftsbedingungen

Diese Vereinbarung wird zwischen dem in der nachfolgenden Auftragsbeschreibung festgelegten Kunden („Kunde“) und der zutreffenden, im Auftrag genannten Dell Technologies Vertriebseinheit („Dell Technologies“) getroffen. Sie regelt die Geschäftsbedingungen und andere Fragen im Zusammenhang mit den Services, mit deren Bereitstellung der Kunde Dell Technologies unter dieser Vereinbarung beauftragt.

**Direktverkauf von Dell Technologies an den Kunden:** Dieses Dokument und die Erfüllung der hierin beschriebenen Services unterliegen (i) der zuletzt unterzeichneten Vereinbarung zwischen dem Kunden und Dell Technologies, die die für professionelle Dienstleistungen geltenden Bedingungen enthält („Bestehende Vereinbarung“); oder (ii) in Ermangelung einer solchen Vereinbarung den Standardbedingungen von Dell Technologies für professionelle Dienstleistungen, die im Folgenden aufgeführt sind. Im Falle eines Konflikts zwischen diesem Dokument und einer bestehenden Vereinbarung gilt dieses Dokument.

**Verkauf durch autorisierten Dell Technologies Reseller an den Kunden:** Wenn Sie die hierin beschriebenen Services über einen autorisierten Dell Technologies Reseller erworben haben, dient dieses Dokument nur beschreibenden und informativen Zwecken und bewirkt in keinem Fall eine vertragliche Beziehung mit Rechten oder Pflichten zwischen Ihnen und Dell Technologies. Solche Services unterliegen ausschließlich der Vereinbarung zwischen Ihnen und Ihrem autorisierten Dell Technologies Reseller. Dell Technologies hat Ihrem autorisierten Dell Technologies Reseller die Genehmigung erteilt, Ihnen dieses Dokument zur Verfügung zu stellen. Ihr autorisierter Dell Technologies Reseller kann mit Dell Technologies Abmachungen treffen, dass der Service ganz oder teilweise im Namen des Reseller durchgeführt wird.

**Verkauf von Dell Technologies an autorisierten Dell Technologies Reseller:** Dieses Dokument und die Erfüllung der hierin beschriebenen Services unterliegen den für professionelle Dienstleistungen geltenden Bedingungen zwischen Ihnen („Partner“) und Dell Technologies, die (i) im unterzeichneten Produkt- und Dienstleistungsauftrag; oder (ii) in der zutreffenden unterzeichneten eigenständigen Vereinbarung zu professionellen Dienstleistungen („PSA“) festgelegt sind, sofern vorhanden, wobei bei Vorhandensein beider Vereinbarungen das Dokument mit dem späteren Wirksamkeitsdatum gilt; oder (iii) in Ermangelung der zuvor beschriebenen Vereinbarungen den Standardbedingungen von Dell Technologies für professionelle Dienstleistungen, die im Folgenden aufgeführt sind. Der Partner bestätigt und erklärt sich einverstanden, dass: (a) seine Vereinbarungen mit seinen Kunden („Endnutzern“) für den hierin beschriebenen Service keine Verträge von Dell Technologies sind; (b) der Partner kein Recht dazu hat, Dell Technologies an Verpflichtungen zu binden, denen Dell Technologies nicht ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat, und nichts anderes behaupten oder dies anstreben darf; (c) Endnutzer keine Drittbegünstigten dieses Dokuments oder einer anderen Vereinbarung zwischen Dell Technologies und dem Partner sind; (d) alle Bezugnahmen auf „Kunde“ in diesem Dokument sich auf den Partner beziehen, der den Service erwirbt; und (e) wo die Erbringung des Services durch Dell Technologies von einer Verpflichtung des Partners abhängt, diese Verpflichtung (in Bezug auf die Erbringung des Services für diesen Endnutzer) auch für seinen Endnutzer gelten kann. Der Partner stellt sicher, dass der Endnutzer diesen Verpflichtungen, sofern zutreffend, nachkommt. Sollte der Endnutzer einer solchen Verpflichtung nicht nachkommen, haftet Dell Technologies nicht für eine daraus resultierende Nichterfüllung seiner Verpflichtungen. Im Falle eines Konflikts zwischen diesem Dokument und den in (i) und (ii) genannten Vereinbarungen gilt dieses Dokument.

Im Zusammenhang mit diesem Dokument gelten die folgenden Geschäftsbedingungen:

1.1 Gültigkeit und Beendigung. Die Gültigkeit dieses Dokuments beginnt an dem im obigen Abschnitt „Serviceplan“ angegebenen Datum und wird, sofern nicht wegen einer Vertragsverletzung gekündigt, in Übereinstimmung mit den darin festgelegten Bedingungen fortgesetzt. Eine Partei hat die andere im Falle einer vermeintlichen Verletzung einer wesentlichen Bestimmung dieses Dokuments schriftlich zu benachrichtigen. Dem Empfänger wird ein Zeitraum von dreißig (30) Kalendertagen ab Eingang dieser Benachrichtigung zur Beseitigung seiner Vertragsverletzung eingeräumt („**Nachbesserungsfrist**“). Falls der Empfänger einer solchen Benachrichtigung mit der Aufforderung zur Beseitigung der vermeintlichen Vertragsverletzung nicht innerhalb der Nachbesserungsfrist nachkommt, kann der Absender der Benachrichtigung den Vertrag schriftlich kündigen, wobei die Kündigung ab dem Datum ihres Eingangs wirksam wird.

1.2 Abtretung von Urheber- oder Lizenzrechten an den Ergebnissen der erbrachten Leistung. Die Parteien sind sich einig, dass vorbehaltlich der Zahlung aller fälligen Beträge an Dell Technologies (i) sämtliche Urheberrechte an dem Teil der erbrachten Leistung (siehe unten) an den Kunden übergehen, der aus schriftlichen Berichten, Analysen und anderen Arbeitspapieren besteht, die von Dell Technologies vorbereitet und dem Kunden in Erfüllung seiner aus diesem Dokument resultierenden Verpflichtungen übergeben werden; und (ii) dass Dell Technologies dem Kunden an den aus Skripten und Code bestehenden Teil der erbrachten Leistung das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und außer im Falle einer Verletzung der Bestimmungen dieses Dokuments unwiderrufliche und dauerhafte Recht einräumt, diese zum Zwecke des internen Geschäftsbetriebs, wie in dieser Vereinbarung festgelegt, zu nutzen, zu kopieren und ohne Recht auf Unterlizenzierung abgeleitete Arbeiten aus denselben zu erstellen. Die in diesem Abschnitt gewährte Lizenz gilt nicht für (a) vom Kunden bereitgestellte Materialien und (b) andere Produkte oder Leistungen von Dell Technologies, die im Rahmen einer separaten Vereinbarung lizenziert oder anderweitig zur Verfügung gestellt werden. „**Erbrachte Leistung**“ bezeichnet alle Berichte, Analysen und Skripte sowie sämtlichen Code oder andere Arbeitsergebnisse, die der Kunde im Rahmen der Erfüllung der in diesem Dokument dargelegten Pflichten von Dell Technologies erhält.



1.2.1 Vom Kunden bereitgestellte Materialien. Der Kunde tritt keinerlei Rechte an den Materialien ab, die er Dell Technologies zur Erbringung des Services zur Verfügung stellt. Gemäß den nachfolgend definierten Eigentumsrechten des Kunden erteilt der Kunde Dell Technologies das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht zur Nutzung dieser Materialien ausschließlich zugunsten des Kunden und zur Erfüllung seiner Verpflichtungen aus diesem Dokument.

1.2.2 Eigentumsvorbehalt. Jede Partei behält sich alle Eigentumsrechte vor, die sie der anderen Partei nicht ausdrücklich einräumt. Dell Technologies ist in der Entwicklung, Nutzung und Vermarktung von Services oder Produkten, die den hierunter bereitgestellten Arbeitsergebnissen oder Serviceleistungen ähnlich sind, oder, unter Einhaltung der Vertraulichkeitsverpflichtungen von Dell Technologies gegenüber dem Kunden, der Verwendung der Arbeitsergebnisse oder Durchführung eines ähnlichen Services für andere Projekte nicht beschränkt. „**Eigentumsrechte**“ bezeichnet alle Patente, Urheberrechte, Geschäftsgeheimnisse, Methoden, Ideen, Konzepte, Erfindungen, Know-how, Techniken oder andere Rechte an geistigem Eigentum einer Partei.

1.3 Vertrauliche Informationen und Öffentlichkeit. „**Vertrauliche Informationen**“ bezeichnet alle Informationen, die als „vertraulich“, „proprietär“ oder dergleichen gekennzeichnet sind oder von deren Vertraulichkeit aufgrund ihres Inhalts von Natur aus ausgegangen werden muss bzw. die, sofern mündlich gegeben, zum Zeitpunkt der Offenbarung als vertraulich erkennbar sind und innerhalb von zwei (2) Wochen ab ihrer Offenbarung zusammengefasst, entsprechend als vertraulich gekennzeichnet und in greifbarer Form bereitgestellt werden. Vertrauliche Informationen umfassen keine Informationen, die (i) zu Recht und ohne vorherige Ankündigung der Verpflichtung zur Vertraulichkeit durch die offenlegende Partei im Besitz der empfangenden Partei sind; (ii) in der Öffentlichkeit bekannt sind; (iii) der empfangenden Partei rechtmäßig und ohne Vertraulichkeitsbeschränkung zur Verfügung gestellt wurden; oder (iv) von der empfangenden Partei eigenständig und ohne Bezug auf vertrauliche Informationen der offenlegenden Partei abgeleitet wurden. Jede Partei (a) darf vertrauliche Informationen der anderen Partei nur zur Ausübung von Rechten oder zur Erfüllung von Verpflichtungen im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung nutzen und (b) muss alle vertraulichen Informationen, die von der anderen Partei offengelegt wurden, ab dem Datum der Offenlegung für einen Zeitraum von drei (3) Jahren nach demselben Standard, der vom Empfänger für den Schutz eigener Informationen ähnlicher Natur und Wichtigkeit eingesetzt wird, sowie mindestens mit angemessener Sorgfalt vor der Weitergabe an Dritte schützen. Ausgenommen hiervon sind (1) Kundendaten, auf die Dell Technologies möglicherweise im Zusammenhang mit der Erbringung der Services Zugriff erlangt, denn diese sind so lange als vertrauliche Informationen anzusehen, bis eine der oben genannten Ausnahmen eintritt, und (2) vertrauliche Informationen, die ganz oder teilweise Dell Technologies Schutzrechte darstellen, enthalten oder offenlegen würden, denn diese dürfen von der empfangenden Partei zeitlich unbefristet nicht offengelegt werden. Ungeachtet dessen kann die empfangende Partei vertrauliche Informationen (A) an ihre Partner (siehe unten) zum Zwecke der Erfüllung ihrer Verpflichtungen bzw. der Ausübung ihrer Rechte aus dieser Vereinbarung weitergeben, solange sich diese Partner zur Einhaltung der vorstehenden Einschränkungen verpflichten; dies jedoch nur (B) im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen und sofern die empfangende Partei die offenlegende Partei zuvor davon in Kenntnis gesetzt hat. „**Partner**“ bezeichnet eine juristische Person, die unter der Kontrolle von Dell Technologies, dem Kunden oder beiden steht bzw. die Dell Technologies, den Kunden oder beide kontrolliert. „**Kontrolle**“ bedeutet mehr als 50 Prozent der Stimmrechte oder Beteiligungen. Keine der Parteien darf einer Drittpartei ohne vorherige schriftliche Einwilligung der Vertragspartei die Genehmigung erteilen oder diese dabei unterstützen, schriftliche Veröffentlichungen, Pressemitteilungen, Marketingmaterialien oder andere Publikationen oder öffentliche Ankündigungen zu veranlassen, zu produzieren, herauszugeben oder freizugeben, die sich in irgendeiner Weise auf dieses Dokument beziehen, wobei die Einwilligung der Vertragspartei nicht ohne triftigen Grund vorenthalten werden darf.

1.4 Zahlung. Der Kunde ist verpflichtet, Rechnungen von Dell Technologies innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Rechnungsdatum in vollem Umfang und in der auf der Rechnung angegebenen Währung zu bezahlen, wobei ab diesem Stichtag Zinsen zu einem Zinssatz von 1,5 % pro Monat bzw. dem höchsten gesetzlich zulässigen Zinssatz – was immer niedriger ist – anfallen. Die unter dieser Vereinbarung fälligen Gebühren gelten netto exklusive Umsatzsteuer, Gebrauchs- oder Verbrauchssteuer, Kapitalertragssteuer, Vermögenssteuer, Waren- oder Dienstleistungssteuer und anderen Steuern, Abgaben und Zöllen, die sich aus dem Kaufauftrag des Kunden ergeben, und der Kunde verpflichtet sich, Dell Technologies alle daraus anfallenden Beträge ausgenommen der Nettoertragssteuer von Dell Technologies zu zahlen bzw. zu erstatten. Ist der Kunde zur Einbehaltung von Steuern verpflichtet, leitet er jegliche Einbehaltungsbelege über [tax@dell.com](mailto:tax@dell.com) an Dell Technologies weiter.

1.5 Gewährleistung und Haftungsausschluss. Dell Technologies erbringt den Service fachmännisch und in Übereinstimmung mit allgemein anerkannten Branchenstandards. Der Kunde hat Dell Technologies bei einer Nichterfüllung innerhalb von zehn (10) Tagen nach der nicht fachgerechten Ausführung der zutreffenden Servicekomponente von dem Mangel in Kenntnis zu setzen. Die gesamte Haftung und der alleinige Anspruch des Kunden bei Nichterfüllung durch Dell Technologies besteht für Dell Technologies nach seiner Wahl (i) in der Behebung des Mangels und/oder (ii) in der Beendigung der durch dieses Dokument eingegangenen vertraglichen Verpflichtung und der Erstattung des Teils der erhaltenen Gebühren, der der Nichterfüllung der jeweiligen Servicekomponente entspricht. **SOWEIT NICHT AUSDRÜCKLICH IN DIESEM ABSCHNITT ZUR GEWÄHRLEISTUNG ANDERS ANGEGEBEN UND IN DEM NACH EINSCHLÄGIGEM RECHT HÖCHSTMÖGLICHEN UMFANG ÜBERNIMMT DELL TECHNOLOGIES (EINSCHLIESSLICH SEINER LIEFERANTEN) KEINERLEI AUSDRÜCKLICHE GEWÄHRLEISTUNG, WEDER SCHRIFTLICH NOCH MÜNDLICH, UND SCHLIESST SÄMTLICHE IMPLIZITEN GEWÄHRLEISTUNGEN AUS. INSOWEIT NACH GELTENDEM RECHT ZULÄSSIG, WERDEN ALLE ANDEREN GEWÄHRLEISTUNGEN AUSDRÜCKLICH AUSGESCHLOSSEN, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF DIE STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG DER MARKTGÄNGIGKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK, EINES RECHTSANSPRUCHS UND DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN DRITTER SOWIE ALLE GEWÄHRLEISTUNGEN, DIE AUS DEM GESETZ, STATUTEN, AUS DEM HANDELSBRAUCH, AUS GÄNGIGER LEISTUNG ODER DER NATUR DES HANDELS ABGELEITET WERDEN.**

1.6 HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG. DIE EINZIGE GEWÄHRLEISTUNG DURCH DELL TECHNOLOGIES UND DAS EINZIGE UND AUSSCHLIESSLICHE RECHTSMITTEL IN ZUSAMMENHANG MIT DIESEM DOKUMENT ODER DEN DARUNTER ERBRACHTEN SERVICES IST BESCHRÄNKT AUF NACHWEISLICHE DIREKTE SCHÄDEN, DIE AUF DIE ALLEINIGE FAHRLÄSSIGKEIT VON DELL TECHNOLOGIES ZURÜCKZUFÜHREN SIND, UND IST BESCHRÄNKT AUF EINEN BETRAG, DER DIE HÖHE DER AN DELL TECHNOLOGIES FÜR DIE IM RAHMEN DIESES DOKUMENTS AUSGEFÜHRTEN SERVICES NICHT ÜBERSCHREITET. AUSGENOMMEN VON ANSPRÜCHEN AUS DER VERLETZUNG DER RECHTE DES GEISTIGEN EIGENTUMS VON DELL TECHNOLOGIES HAFTET KEINE DER PARTEIEN GEGENÜBER DER ANDEREN BEI BESONDEREN SCHÄDEN, FOLGESCHÄDEN, EXEMPLARISCHEN SCHÄDEN, NEBENSCHÄDEN ODER MITTELBAREN SCHÄDEN (EINSCHLIESSLICH, JEDOCH NICHT BESCHRÄNKT AUF ENTGANGENEN GEWINN, UMSATZVERLUSTE, DATENVERLUSTE UND/ODER NUTZUNGS-AUSFÄLLE), SELBST WENN AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDE.

1.7 Verschiedenes. Die Parteien handeln im Rahmen dieser Vereinbarung als unabhängige Vertragspartner. Kein Teil dieser Vereinbarung ist als Hinweis darauf zu werten, dass eine der beiden Parteien als Vertreter der anderen Partei wirkt oder beide Parteien einen Unternehmenszusammenschluss oder eine Partnerschaft für einen bestimmten Zweck bilden. Keine der Parteien ist für die Handlungen oder Unterlassungen der anderen Partei verantwortlich, und keine der Parteien hat die Befugnis, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei für die andere Partei zu sprechen, sie zu vertreten oder sie zu verpflichten. Jede Partei hat alle geltenden Exportgesetze, -vorschriften und -bestimmungen einzuhalten und alle für ihren Teil erforderlichen behördlichen Genehmigungen, Lizenzen und Freigaben einzuholen. Zuwiderhandlungen gegen das US-amerikanische Recht, einschließlich der US-Exportgesetze, sind ausdrücklich untersagt. Dieses Dokument unterliegt bei Transaktionen mit Erfüllungsort in den Vereinigten Staaten den Gesetzen des Commonwealth of Massachusetts und bei Transaktionen mit Erfüllungsort außerhalb der Vereinigten Staaten den Gesetzen des Landes, in dem sich die ausführende Dell Technologies Niederlassung befindet, unter Ausschluss der Bestimmungen des internationalen Privatrechts. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) gilt nicht.

Copyright © 2021 Dell Inc. oder Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell, EMC, Dell EMC und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder Tochtergesellschaften. Andere Marken sind Marken der jeweiligen Eigentümer.