DELL Technologies

Servicebeschreibung

Dell Lifecycle Hub

Einführung

Dell stellt den Dell Lifecycle Hub („LCH“) Service („Service(s)“) gemäß dieser Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“) bereit. Ihr Angebot, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung („Bestellformular“) enthält den Namen des oder der Service(s) sowie die verfügbaren Serviceoptionen, die Sie erworben haben. Diese Servicebeschreibung tritt an dem auf Ihrem Bestellformular aufgeführten Datum in Kraft und gilt für die auf dem Bestellformular angegebene Laufzeit („Laufzeit“). Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags oder Ihrer Serviceverträge erhalten Sie vom technischen Support oder von Ihrem/r VertriebsmitarbeiterIn. Bestimmte Begriffe werden im Glossar dieser Servicebeschreibung (mit dem Kontext, in dem sie verwendet werden) definiert oder, in einigen Fällen, in Rahmen eines späteren Abschnitts in dieser Servicebeschreibung erläutert.

Umfang des Service

Der Service bietet dem Kunden ein Gerätelebenszyklusmanagement für die berechtigten Ressourcen und Standardperipheriegeräte des Kunden. Die „berechtigte(n) Ressource(n)“ umfassen serialisierte Geräte, darunter Desktop-PCs, Laptops, Tablets sowie Monitore der Marke Dell und von anderen Anbietern, die in der Berechtigungsliste aufgeführt sind, die der Kunde von Dell erhält. Zur Vermeidung von Missverständnissen sei darauf hingewiesen, dass, obwohl im Service enthalten, die berechtigen Ressourcen z. B. Tastaturen, Mäuse und andere Standard-Computing-Peripheriegeräte nicht umfassen. Alternativ können Kunden diesen LCH-Service nur am Point of Sale („POS“) zu neuen Dell Desktop-PCs oder Laptops hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie in Tabelle 4 unten.

Der Service wird remote mithilfe von Dell Standardverfahren, -prozessen und -tools bereitgestellt. Die Kernkomponenten des Service sind in Tabelle 1 unten beschrieben:

Tabelle 1

Erworbener Service	Kernkomponenten des Service
Dell Lifecycle Hub	• Transitionsservices und Onboarding • Account-Management • Bestell- und Anforderungsmanagement • Berechtigungsmanagement • Lagermanagementsystem

	• Lager- und Bestandsmanagement • Versand und Empfang sowie Aufstockung/Neubereitstellung • Kosmetische Überholung und Reparatur* • Configuration Services
Optionales Add-on (muss vom Kunden ausgewählt werden): Dell Hardware Asset Management	• Toolset für das Asset Management • Hardware-Asset-Management

* Reparatur über Geräteberechtigung.

In Tabelle 2 unten sind die Elemente der Kernkomponenten des Service aufgeführt.

Tabelle 2

Kernkomponente	Elemente
Transitionsservices und Onboarding	• Meeting zur Initiierung des Service (Kick-off-Meeting) • Transitionsmeilensteinplan • Vom Kunden ausgefüllte Checkliste vor dem Engagement • Kundenseitige Transition von Material zum LCH • Einrichten von Profilen für Benutzergruppen • Integration des kundenseitigen Ticketsystems
Account-Management	• Prognose- und Nachfrageplanung • Fakturierung • Leistungsnachverfolgung • Eskalationsmanagement • Umfassende Governance (z. B. Statusmeetings, Stakeholdermeetings)
Bestell- und Anforderungsmanagement	• Koordination der Bestellung von Basisgeräten • Fortlaufende Auftragserfüllung für neue Geräte • Erfüllung von Service-Requests basierend auf Nutzerprofilen
Lagermanagementsystem	• Funktionen zur Bestellnachverfolgung über die B2B-Standardintegration zwischen dem Kunden und Dell
Lager- und Bestandsmanagement	• Lagerung von serialisierten Ressourcen und Verbrauchsmaterialien • EOL-Aktualisierungen und Entsorgung • Nachverfolgung berechtigter Ressourcen im Dell LCH

	• Bereitstellung fortlaufender Berichte über die zur Verfügung stehenden Daten zu berechtigten Ressourcen
Berechtigungsmanagement	• Verwaltung und Wartung berechtigter Ressourcen in der Endnutzerumgebung des Kunden und am LCH-Hub
Versand und Empfang sowie Aufstockung/Neubereitstellung	• Empfang von berechtigten Ressourcen und Peripheriegeräten in LCH • Schnelltest • Zertifizierte Datenlöschung • Sortierung und Wiederverwendung von Zubehör • Aufstockung von zurückgeschickten berechtigten Ressourcen und/oder Peripheriegeräten • Neukonfiguration eines Geräts für neue NutzerInnen • Auftragskonsolidierung • Zusammenstellung der erforderlichen Komponenten und Paketerstellung • Versand von berechtigten Ressourcen und/oder Peripheriegeräten
Kosmetische Überholung und Reparatur	• Reinigung, Polieren und Abwischen zur Entfernung leichter Kratzer • Reparatur der defekten Einheit bis zur Wiederherstellung des Betriebszustands (basierend auf der Berechtigung)
Configuration Services	• Dedicated Connected Configuration • Windows Autopilot Pre-Provisioning • Einfaches BIOS • Neues Tagging der Ressourcen
Optionales Add-on (muss vom Kunden ausgewählt werden): Hardware Asset Management (HAM)	• Bestandserkennung und Datennormalisierung • Nachverfolgung des Bestandslebenszyklus • Bestandsreporting

Detaillierte Beschreibung

Transitionsservices und Onboarding

Transitionsservices erleichtern die Implementierung der in dieser Servicebeschreibung dokumentierten Services. Die Parteien stellen ein gemeinsames Transitionsteam zusammen, um die Transition zu managen. Das Transitionsteam trifft sich während der Transitionsphase regelmäßig, um den genehmigten Transitionsmeilensteinplan weiterzuentwickeln und zu aktualisieren sowie für die angemessene Implementierung gemäß den vereinbarten Zeitplänen zu sorgen.

Jede Vertragspartei benennt eine/n individuelle/n TransitionsmanagerIn. Diese/r ist für die Erfüllung der entsprechenden Transitionspflichten und die Koordination der Aktivitäten mit der anderen Partei zuständig. Die TransitionsmanagerInnen stellen die Transitionsteams zusammen und sind befugt, transitionsbezogene Entscheidungen im Namen ihrer Unternehmen zu treffen. Das Transitionsteam besteht aus MitarbeiterInnen vom Kunden und von Dell, die in den erforderlichen Funktionsbereichen für die Transitionsdurchführung und die Behebung von Problemen tätig sind, darunter insbesondere Geschäftsmanagement, Dell Management und Beschaffung, Sicherheit und Informationsschutz, Personal, Kommunikation, Einrichtungen und Servicemanagement.

Die TransitionsmanagerInnen legen die Mechanismen für die Transitionsdurchführung fest, mit Zeitplänen, Kommunikationsprotokollen, einem Änderungskontrollverfahren für den Transitionsmeilensteinplan sowie einem Eskalationsprozess für die Identifizierung und Behebung von kritischen Transitionsproblemen.

Die Transitionsservices beginnen innerhalb von ca. 14 Tagen nach dem Kauf des Service. Die Dell Lösung basiert auf einer Transitionsphase von etwa 3 Monaten, abhängig von den ausgewählten Configuration Services.

Für den Transitionsservice erstellt Dell einen Transitionsmeilensteinplan mit Informationen und Zustimmung des Kunden. Der Transitionsmeilensteinplan umfasst mindestens Folgendes:

- Meilensteine, einschließlich der wichtigsten Aktivitäten und der Termine, bis zu denen diese wichtigsten Aktivitäten abgeschlossen werden sollen
- Spezifische Ziele und Abnahmekriterien für jeden Meilenstein des Transitionsmeilensteinplans
- Allgemeine Informationen zu den Ressourcen, die für den Abschluss der Transitionsservices benötigt werden
- Pflichten der Vertragsparteien im Hinblick auf die Transition und die Zeitpläne für die Durchführung dieser Pflichten
- Abstimmung der Parteien hinsichtlich der erforderlichen Zugriffsebene und der benötigten Tools sowie Übertragung der Zugriffsrechte für die oben genannten Tools während der Transition

Pflichten von Dell (Transitionsservices)

Bei der Erbringung der Transitionsservices hat Dell die folgenden Pflichten:

- Zuweisung einer Person, die als zentrale Ansprechperson fungiert und für die Zusammenarbeit mit dem/der TransitionmanagerIn des Kunden verantwortlich ist, um den Transfer der Services an Dell zu erleichtern
- Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen für die Durchführung der im Transitionsplan dargelegten Pflichten und Durchführung einer nahtlosen Transition mit minimaler Unterbrechung des Kundenbetriebs
- Informieren der Transitionsteammitglieder während der gesamten Transitionsphase über den Ansatz des Transitionsmanagements und den Transitionsmeilensteinplan, einschließlich der Pflichten, Leistungen und Zeitpläne
- Entwicklung und Aktualisierung des detaillierten Transitionsmeilensteinplans, mit Unterstützung und Zustimmung des Kunden
- Bereitstellung regelmäßiger Aktualisierungen und Statusangaben zum Transitionsmeilensteinplan für den Kunden, gemäß den vereinbarten Prozessen
- Identifizierung von Fallback- und Eventualplänen zur Risikominderung

Pflichten des Kunden (Transitionsservices)

Bei der Erbringung der Transitionsservices hat der Kunde die folgenden Pflichten:

- Zuweisung einer Person, die als zentrale Ansprechperson fungiert und für die Zusammenarbeit mit dem/der Dell TransitionmanagerIn verantwortlich ist, um die Transition der Services an Dell zu erleichtern
- Angabe der benötigen Informationen und Genehmigung des Transitionsmeilensteinplans, einschließlich der Kriterien für Transitionsprioritäten und -abnahme
- Genehmigungen und Freigaben wichtiger Meilensteine innerhalb der festgelegten Zeitrahmen, wie im Transitionsmeilensteinplan dargelegt
- Bereitstellung der aktuellen Dokumentation im Zusammenhang mit der Transition (z. B. Angaben zu Drittanbietern des Kunden, Servicestandortdaten des Kunden, bestehende Betriebsprozesse und -verfahren, System- sowie Konfigurationsdokumentation)
- Bereitstellung technischer Ansprechpersonen, die über praktische Erfahrungen mit den im Rahmen des Service zu berücksichtigenden Systemen und Komponenten verfügen – bei Bedarf kann Dell Besprechungen mit den Ansprechpersonen anberaumen
- Bereitstellung des Zugangs zu den technischen und geschäftlichen Ansprechpersonen sowie des Zugriffs auf Daten/Informationen, die im Rahmen des Serviceumfangs erforderlich sind, innerhalb der im Transitionsmeilensteinplan dargelegten Zeitrahmen
- Teilnahme an Tests, die laut genehmigtem Transitionsmeilensteinplan für die Transition der Services erforderlich sind
- Bereitstellung von Entwicklungsressourcen für die Integration in die Dell Integrations- und Orchestrierungsplattform sowie Erstellung des erforderlichen Workflows für Statusmeldungen und Versandbenachrichtigungen
- Genehmigung der Abschlusskriterien zur Ermittlung, wann die Transition der Services beendet ist
- Erstellung und Verteilung der gesamten Endnutzerkommunikation, Schulungsmaterialien, Referenzhandbücher und anderer erforderlicher Dokumente des Kunden zur Einführung der neuen Services und zugehörigen Prozesse im Kundenunternehmen
- Zeitnahe Bereitstellung der erforderlichen Dokumentation, des Systemzugriffs, des Zugangs zu Subject Matter Experts sowie zu anderen Ressourcen, wie von Dell in angemessenem Umfang angefordert und angebracht, um die Transition der Services vom Kunden an Dell zu erleichtern
- Vor dem Kick-off-Meeting: Bereitstellung jeglicher Dokumentation und Prozesse des Kunden, die für den Zugriff auf die Kundenumgebung erforderlich sind, insbesondere Nutzer-IDs, physischer Zugriff und Systemzugriff
- Vor dem Kick-off-Meeting: Spezifizierung aller zusätzlichen Anforderungen des Kunden, z. B. Geheimhaltungsvereinbarungen oder spezielle Anforderungen an die Hintergrundüberprüfung, gegenüber den Dell Ressourcen, die die Services unterstützen
- Kundenseitige Bereitstellung der Hardwareprofildefinition im von Dell bereitgestellten Format
- Bereitstellung einer Liste der berechtigten Ressourcen (Dell und unterschiedliche Anbieter), die derzeit in der Kundenumgebung vorhanden sind
- Kundenseitiger Versand von berechtigten Ressourcen und/oder Peripheriegeräten, die sich nicht in der Endnutzerumgebung des Kunden befinden, innerhalb von 30 Kalendertagen vor AOS an die LCH-Einrichtung

- Kundenseitige Wahl eines Plans zur Entsorgung von berechtigten Ressourcen am Ende der Nutzungsdauer (EOL) oder nicht wiederverwendbaren berechtigten Ressourcen Der Kunde hat die Möglichkeit, Dell Asset Recovery Services zur Wiederverwertung gebrauchter Geräte als Add-on-Service zu erwerben; alternativ muss er eine Abholung innerhalb von 30 Tagen nach der schriftlichen Mitteilung von Dell arrangieren. Vorbehalt des Rechts durch Dell, dem Kunden nach 30 Kalendertagen ab der Mitteilung von Dell weitere Lagergebühren für EOL-Bestand in Rechnung zu stellen;

Account-Management

Für die Erbringung der Services hat jede Partei eine zentrale Ansprechperson als Customer Delivery Executive (der „CDE“) zuzuweisen, der als Lead für jede Partei fungiert. Der CDE für Dell und der CDE für den Kunden legen die Erwartungen an die Interaktion zwischen dem Kunden und Dell fest. Zu den Zielen dieser Governance gehören:

a) Verpflichtung zu kooperativen Beziehungen
b) Anerkennung und Kenntnis der Performanceanforderungen
c) Zeitnahes Reporting für Performancekennzahlen
d) Schnelle Korrektur und Beseitigung von Problemen

Pflichten von Dell (Account-Management)

- Zentrale Ansprechperson für alle Fragen bezüglich der Servicebereitstellung
- Management der Dell Aufgaben, Projektressourcen und Koordination der Aktivitäten mit dem Kunden
- Durchführung von gemeinsam vereinbarten Meetings mit dem Kunden, um Rollen und Pflichten abzusprechen, Annahmen zu überprüfen und Aktivitäten zu planen; das umfasst auch die Organisation von regelmäßigen Betriebs-, Business- und Leistungsüberprüfungen, die Aktivitäten, Leistungskennzahlen und aktive Probleme abdecken
- Verwendung von branchenweit anerkannten Tools und Methodiken für das Projektmanagement
- Einsatz von planmäßigen Reportingmechanismen für die Identifizierung von Projektaufgaben, weiteren Schritten und potenziellen Problemen
- Durchführung von Änderungen am Projekt unter Einhaltung des Changemanagementprozesses
- Nachverfolgung und Management von Problemen auf Programmebene, die dem CDE von jeder der installierten Programmfunktionen, dem Servicebereitstellungsteam oder vom Kunden gemeldet werden
- Pflege eines Protokolls mit aktiven Problemen, in dem die Pflichten von Dell und dem Kunden hervorgehoben werden
- Verwaltung der Eskalationsvorgänge bei Problemen zwischen Dell und dem Kunden
- Unternehmen von vertretbaren Anstrengungen, um innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden eine Reaktion auf die Problemeskalation bereitzustellen
- Sollte der CDE aus persönlichen Gründen, einer freiwilligen Aufgabe der Tätigkeit, einer Kündigung oder Freistellung vom Arbeitsverhältnis nicht verfügbar sein, unternimmt Dell alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen, um die Position innerhalb von dreißig (30) Werktagen zu besetzen.

Pflichten des kundenseitigen Programmmanagements (Account-Management)

Der Kunde führt folgende Aktivitäten aus:

- Unterstützung, Kooperation, frühzeitige Entscheidungen und Unterstützung in Verbindung mit der Erbringung der Services durch Dell
- Einholung aller erforderlichen Zustimmungen, Genehmigungen und Lizenzen für die Nutzung der vom Kunden bereitgestellten Software von Dell, den Anbietern des Kunden und den Lizenzgebern, soweit dies in angemessenem Umfang erforderlich ist, um die Bereitstellung von Services im Rahmen dieser Servicebeschreibung zu unterstützen oder zu gestatten
- Verwaltung der Eskalationsvorgänge bei Problemen zwischen Dell und dem Kunden
- Unternehmen von vertretbaren Anstrengungen, um innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden eine Reaktion auf die Problemeskalation bereitzustellen
- Bereitstellung eines Leads zur Unterstützung bei Reporting-, Fakturierungs- und Changemanagementproblemen
- Koordination zur Planung der für die Bereitstellung von Services erforderlichen Kundenressourcen während der Transition, wie von den Parteien gemeinsam vereinbart, um die Transitionsaktivitäten abzuschließen, und in angemessenem Umfang während der Laufzeit; zu den geplanten Ressourcen zählen insbesondere die Ansprechperson am Kundenstandort und andere Ressourcen
- Benennen einer Kontaktperson für die Lösung aller technischen Probleme, die im Zusammenhang mit dem Netzwerk, den Geräten und Softwareanwendungen auftreten können – der CDE des Kunden stellt Dell eine Liste der Kontaktpersonen für den möglicherweise auftretenden Problemtyp zur Verfügung
- Bereitstellung lokaler Administrator- und Netzwerkzugriffsrechte, damit Dell die Aktivität gemäß den Sicherheitsrichtlinien und -verfahren des Kunden durchführen kann. Vor der Verteilung von Kennworten bestätigt Dell dem Kunden, dass die TechnikerInnen die vom Kunden geforderten Sicherheitsverfahren abgeschlossen haben. Während der Transition stellt der Kunde Dell seine Sicherheits-Policies zur Verfügung, die von den Dell Ressourcen eingehalten werden, während sie im Kundennetzwerk sind. Dell erhält eine angemessene Gelegenheit, diese Policies zu überprüfen und festzustellen, ob sie sich auf die Fähigkeit von Dell, die hier beschriebenen Services zu erbringen, auswirken. Durchführung der vereinbarten erforderlichen Änderungen in Übereinstimmung mit den Changemanagementverfahren
- Benachrichtigung des Dell CDE mindestens 72 Stunden im Voraus bei Änderungen an der Umgebung oder an Prozessen, die sich auf die Fähigkeit von Dell auswirken, die in dieser Servicebeschreibung dargelegten Aktivitäten durchzuführen
- Abstimmung der Parteien hinsichtlich der erforderlichen Zugriffsebene und der benötigten Tools sowie Übertragung der Zugriffsrechte für die oben genannten Tools während der Transition

Bestell- und Anforderungsmanagement

Pflichten von Dell (Bestell- und Anforderungsmanagement)

- Koordination mit dem Kunden bei Neubestellungen, um die LCH-Bestandslevel für berechtigte Ressourcen mit wichtigen Peripheriegeräten zu erfüllen
- Koordination mit dem Kunden bei erneuten Bestellungen berechtigter Ressourcen basierend auf Prognosen und Kundenanforderungen, mit Unterstützung vom Dell Account-Managementteam
- Erfüllung von Service-Requests für neue oder vorhandene berechtigte Ressourcen basierend auf Nutzerprofilen über das ITSM-Anfragesystem des Kunden, das in die Dell Integration Orchestration Platform (IOP) integriert ist

Pflichten des Kunden (Bestell- und Anforderungsmanagement)

- Herstellung einer Verbindung vom ITSM des Kunden mit dem von Dell bereitgestellten Systemendpunkt, um Service-Requests an Dell zu senden und Updates von Dell zu erhalten

Lagermanagementsystem

Dem Kunden wird ein Zugriff auf Daten und Funktionen zur Service-Request-Nachverfolgung über die B2B-Standardintegration zwischen den Dell Systemen und den Systemen des Kunden bereitgestellt. Das umfasst auch die Möglichkeit der Nachverfolgung per Service-Request, Service-Tag und Luftfrachtbrief. Das Lagermanagementsystem (Warehouse Management System, WMS) stellt über die Standardintegrations-API von Dell Daten für die Nachverfolgung von Geräten innerhalb des Lagers bereit, darunter Service-Request, Service-Tag, Luftfrachtbrief und andere erforderliche Datenfelder.

Pflichten von Dell (Lagermanagementsystem)

Bei der Bereitstellung des Lagermanagements hat Dell die folgenden Pflichten:

- Bereitstellung der Service-Request-Aufnahme über Dell/IOP-Funktionalität
- Bereitstellung des IOP-Zugriffs über das Internet

Pflichten des Kunden (Lagermanagementsystem)

- Bereitstellung von Ressourcen für die Durchführung der Datenzuordnung von Kundendaten zu Dell Anforderungsmanagementsystemen (bei Bedarf)
- Bereitstellung des Internetzugriffs für Dell zur Übertragung der Kundendaten

Lager- und Bestandsmanagement

Dell stellt das Bestandsmanagement zur Lagerung, Bereitstellung, Reparatur und Verteilung der berechtigten Ressourcen bereit und übernimmt die Entsorgung[1] der berechtigten Ressourcen des Kunden.

Bei der Ressourcennachverfolgung und dem Bestandsreporting hat Dell die folgenden Pflichten:

- Lagerung von serialisierten Ressourcen und Verbrauchsmaterialien
- EOL-Aktualisierungen und Unterstützung bei der Entsorgung
- Nachverfolgung berechtigter Ressourcen im Dell LCH
- Bereitstellung fortlaufender Daten zu berechtigten Ressourcen für den Kunden und DFS, um das Leasing für die berechtigten Ressourcen zu initiieren
- Bereitstellung wöchentlicher Statusberichte zu berechtigten Ressourcen für den Kunden

Pflichten von Dell (Lager- und Bestandsmanagement)

- Empfang von berechtigten Ressourcen und/oder Peripheriegeräten von der Spedition

[1] Dieser LCH-Service umfasst keine Asset Recovery Services. Der Kunde kann den Dell Asset Recovery Service als Add-on-Service erwerben. LCH unterstützt die Vorbereitung des Geräts für dessen Entsorgung.

- Mitteilung an den Kunden über den Empfang jedweder nicht berechtigter Ressourcen
- Nachverfolgung der Bestandsinformationen im Lagermanagementsystem von Dell
- Für berechtigte Ressourcen, die Dell von EndnutzerInnen des Kunden erhält, werden die folgenden Schritte ausgeführt:
  - Öffnen des Versandkartons
  - Äußerliche Reinigung der berechtigten Ressource
  - Prüfen der berechtigten Ressource auf physische Schäden und/oder fehlende Komponenten und Dokumente (bei Bedarf)
  - Durchführen der im Abschnitt „Kosmetische Überholung und Reparatur“ in dieser Servicebeschreibung dargelegten Services für defekte oder beschädigte berechtigte Ressourcen
  - Testen der Funktionalität der berechtigten Ressource
- Bereitstellung von Storage Services wie folgt:
  a) Lagerung von neuen oder erneut bereitzustellenden berechtigten Ressourcen des Kunden für 90 Kalendertage (Lagerzeitraum) ab dem Datum des Eingangs in der Dell LCH-Einrichtung
  b) Lagerung von berechtigten EOL-/nicht erneut verwendbaren Ressourcen auf einer Gesamtfläche von maximal 3 Paletten (danach muss der Kunde die Abholung durch ein Entsorgungsunternehmen seiner Wahl veranlassen)
  c) Benachrichtigung des Kunden, wenn der Palettenlagerplatz für die EOL-/nicht erneut verwendbaren Produkte die Kapazitätsgrenze erreicht
  d) Bereitstellung von Berichten zu alterndem Bestand des Kunden als Möglichkeit für diesen, den Versand von Geräten und zukünftige Bestellungen zu planen
  e) Verlängerung des Lagerzeitraums um maximal 30 Kalendertage nach Eingang der Verlängerungsanfrage(n) vom Kunden
  f) Versand durch Dell vorbehaltlich des Rechts, dem Kunden zusätzliche LCH-Aufgaben in Rechnung zu stellen, die für den Versand von Produkten erforderlich sind, die den Lagerzeitraum sowie alle genehmigten Verlängerungen überschritten haben
- Neue berechtigte Dell Ressourcen, die der Kunde erworben hat, werden gelagert, bis der Kunde diese benötigt, vorbehaltlich folgender Bedingungen:
  a) Rücknahme oder Aufstockung von neuen berechtigten Dell Ressourcen nach Lieferung zum LCH (zulässig nur innerhalb der ersten 30 Kalendertage nach Lieferung zum LCH)
  b) Beginn des Anspruchs auf Servicesupport bei neuen berechtigten Dell Ressourcen zum Zeitpunkt des Versands ab Werk
  c) Vorbehalt des Rechts durch Dell, dem Kunden nach 90 Kalendertagen weitere Lagergebühren für neuen Bestand in Rechnung zu stellen; in der EU dürfen neue berechtigte Dell Ressourcen nicht länger als 90 Kalendertage gelagert werden
  d) Bei Leasing eines neuen Geräts über Dell Financial Services (DFS): Vorgabe des Leasingbeginns für die berechtigten Dell Ressourcen durch die Bedingungen des DFS-Leasings
- Bereitstellung wöchentlicher Daten zur Unterstützung des standardmäßigen elektronischen Reportings über den verfügbaren Bestand und dessen Status am LCH

Pflichten des Kunden (Lager- und Bestandsmanagement)

- Versand von bereits bestehenden, inaktiven berechtigten Ressourcen und/oder Peripheriegeräten, die von Dell umverteilt werden sollen, auf Kosten des Kunden an Dell sowie Informieren von Dell vor diesen Lieferungen

- Übermittlung genauer Volume-Prognosen zu berechtigten Ressourcen und/oder Peripheriegeräten an Dell (mindestens monatlich)
- Bereitstellung aller erforderlichen Lagerbestände im Voraus, damit Dell die Volume-Prognosen und zugehörigen Servicelevel in jedem im Serviceumfang enthaltenen Land erfüllen kann
- Informieren von Dell so bald wie möglich, wenn sich die Prognosen ändern
- Unterstützung von Dell bei der Behebung von Abweichungen bei empfangenen Geräten (bei Bedarf)
- Koordination der Installation und Inbetriebnahme von Imaging- und Bereitstellungssoftware, Hardware und Netzwerkkonfiguration, die von Dell im Rahmen der Serviceerbringung verwendet werden
- Gemeinsame Entwicklung und Implementierung eines akzeptablen und zentralen Konfigurationsmanagementprozesses von Dell und dem Kunden, um die Standardisierung und Governance für Image-Überarbeitungen, Imaging-Verfahren, Betriebsverfahren sowie für die Stücklistenkonfigurationsstandards und -dokumentation zu etablieren
- Bereitstellung von Lagerunterstützung:
    a) Schriftliches Einreichen von Lagerverlängerungsanträgen spätestens zwei (2) Wochen vor jedem Ablauf, zusammen mit einem Zeitplan für die geplante Nutzung des in der Anfrage enthalten Bestands. Der maximale Lagerzeitraum ist auf den anfänglichen Zeitraum von neunzig (90) Kalendertagen beschränkt und es ist nur ein (1) Verlängerungsantrag für bis zu dreißig (30) Kalendertage zulässig. Der maximale Lagerzeitraum (einschließlich Verlängerungsanfragen) darf 120 Kalendertage nicht überschreiten. In der EU dürfen neue berechtigte Dell Ressourcen nicht länger als 90 Kalendertage gelagert werden und Anfragen zur Verlängerung der Lagerung sind nicht anwendbar.
    b) Auf Anfrage von Dell muss der Kunde innerhalb von drei (3) Werktagen eine Adresse für den Massenversand von Produkten angeben, die das Ende des maximalen Lagerzeitraums sowie aller Verlängerungen erreicht haben.
    c) Der Kunde muss innerhalb von drei (3) Werktagen nach Benachrichtigung von Dell über EOL-/nicht erneut verwendbare Produkte, die das Lagerlimit erreicht haben, reagieren und die Abholung dieser EOL-/nicht erneut verwendbaren Produkte innerhalb von einer (1) Woche nach der Benachrichtigung von Dell veranlassen. Wenn der Kunde die vereinbarten EOL-Anweisungen nicht befolgt, hat Dell das Recht, die berechtigten Ressourcen nach 90 Kalendertagen zu entsorgen.
    d) Der Kunde bestätigt die Lieferung von allen neuen Produkten, die an die vom Kunden angegebene Empfangsadresse gesendet werden.
- Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, keine Geräte an den Lifecycle Hub zu senden, die Informationen enthalten, die einer gesetzlichen Legal-Hold-Aufbewahrung unterliegen. Dell kann veranlassen, dass solche Geräte an einen anderen Kundenstandort gesendet werden, wenn dies im Voraus mitgeteilt wird. Der Kunde informiert Dell sofort über berechtigte Ressourcen oder andere Materialien, die einer Legal-Hold-Aufbewahrung unterliegen, während sie sich im Besitz von Dell befinden. Kundenseitige Angabe einer Adresse für die Rücksendung dieser berechtigten Ressourcen oder Materialien auf Kosten des Kunden
- Der Kunde verwendet die von Dell zugelassenen Verpackungen, insbesondere Kartons, Füllmaterial oder stoßfeste Packmitteleinsätze sowie spezielle Klebeetiketten.
- Zeitnahe Bereitstellung von technischen und funktionalen Subject Matter Experts (SME) für die Zusammenarbeit mit Dell zur Einrichtung einer B2B-Integration zwischen den Systemen des Kunden und von Dell. Die Integrations- und Orchestrierungsplattform von Dell ist eine cloudnative Plattform. Ziel ist dabei die Standardisierung der Konnektivität im gesamten Partnernetzwerk von Dell Managed Services.

- Der Kunde sendet vordefinierte JSON-Payloads an die RESTful API von Dell IOP. Durch Auslesen von wichtigen Daten aus der Payload und den Konfigurationseinstellungen des Kunden/Partners wird die Payload-Weiterleitungsmethode an den zur Erfüllung dieser Anfrage geeigneten Partner ermittelt.

Berechtigungsmanagement

Das Berechtigungsmanagement („Berechtigungsmanagement“) konzentriert sich auf die Verwaltung und Wartung von im Umfang enthaltenen, gemeldeten berechtigten Ressourcen in der Endnutzerumgebung des Kunden und am LCH. Wenn der Kunde jedoch verlangt, dass Dell Serviceleistungen für Ressourcen durchführt, die keine berechtigten Ressourcen im Rahmen des LCH-Service sind („nicht berechtigte Ressourcen“), kann Dell Unterstützung mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand anbieten, wobei Gebühren pro Ereignis erhoben werden.

Pflichten von Dell (Berechtigungsmanagement)

Bei der Bereitstellung des Berechtigungsmanagementprogramms hat Dell die folgenden Pflichten:

- Die vom Kunden bereitgestellten Daten werden basierend auf den von Dell genannten Anforderungen in die Datenbank(en) von Dell (anfänglich und bei Updates) importiert.
- Im Falle einer Anforderung von Services für eine nicht berechtigte Ressource informiert Dell den Kunden und beantragt die Servicegenehmigung. Wenn dies im Voraus vereinbart wurde, erfolgt die Antragsbearbeitung über eine dokumentierte Geschäftsregel.
- Nach erfolgter Autorisierung erbringt Dell die Services für die zuvor nicht berechtigte Ressource auf einer wirtschaftlich vertretbaren Basis. Für die Initiierung von Services für nicht berechtigte Ressourcen, die serialisiert sind – darunter Mobilgeräte und Tablets –, wird eine Gebühr für die Behebung von Abweichungen erhoben (einschließlich Empfang, Konsolidierung, Lagerung und Übergabe). Davon ausgeschlossen sind allgemeine Verbrauchsmaterialien wie Tastaturen, Mäuse, Headsets usw.
- Dell stellt eine Liste der nicht berechtigten Ressourcen bereit, die nicht sofort stillgelegt, sondern in die berechtigten Ressourcen aufgenommen werden können. Dem Kunden werden für mindestens 6 Monate monatliche Gebühren in Rechnung gestellt, bis für diese berechtigten Ressourcen entweder die Berechtigung aufgehoben wird oder diese stillgelegt werden, wie in dieser Servicebeschreibung dargelegt. Für den Fall, dass der Kunde die Point-of-Sale-Berechtigung („POS“) erwirbt, enthält Tabelle 4 weitere Informationen.
- Nicht berechtigte Ressourcen, die Dell empfängt, die der Kunde nicht von nicht berechtigten Ressourcen in berechtigte Ressourcen geändert hat, sendet Dell an den Kunden zurück. Für diese nicht berechtigten Ressourcen wird eine Gebühr für die Behebung von Abweichungen erhoben, zudem werden die Versandkosten in Rechnung gestellt.
- In allen Fällen sind Services, die für nicht berechtigte Ressourcen bereitgestellt werden, von Servicelevelmessungen ausgeschlossen.
- Der Kunde stimmt zu, dass zur Entsorgung eingeschickte berechtigte Ressourcen (kein Zusammenhang mit einer Aktualisierung) aus der Berechtigungsliste entfernt werden.
- Der Kunde stimmt zu, dass bei berechtigten Ressourcen, für die eine Technologieaktualisierung erfolgen soll, die alten berechtigten Ressourcen an LCH zurückgeschickt werden, wo sie auf die Entsorgung vorbereitet und dann aus der Berechtigungsliste entfernt werden.
- Der Kunde stimmt zu, dass berechtigte Ressourcen, die an LCH zurückgeschickt und nicht entsorgt werden, auf der Berechtigungsliste verbleiben.

Pflichten des Kunden (Berechtigungsmanagement)

- Bereitstellung der für die Berechtigungsausführung erforderlichen Daten, einschließlich Seriennummer/Service-Tag-Nummer, EOL-Datum, Ausführung, Ablaufdatum des Service und Modell, in einem von Dell angegebenen elektronischen Format
- Bereitstellung präziser Listen der berechtigten Ressourcen, wie oben angegeben, innerhalb von dreißig (30) Tagen vor dem Ende der Transitionsservices und danach jeweils monatlich
- Bereitstellung von Geschäftsregeln, die Dell als Referenz nutzen kann, wenn eine nicht berechtigte Ressource bestimmte Kriterien erfüllt
- Antwort auf Anfragen von Dell zur Anweisung/Autorisierung für die Wartung von nicht berechtigten Ressourcen innerhalb von 5 Werktagen nach der Benachrichtigung von Dell
- Der Kunde stimmt zu, in gutem Glauben zu handeln, die Liste der berechtigten Ressourcen nach bestem Wissen und Gewissen zu erstellen und Ursachen für erkannte Ungenauigkeiten aktiv zu beheben. Falls fortbestehende Dateninkonsistenzen nicht korrigiert werden, kann Dell den Service aus wichtigem Grund kündigen und zusätzliche Kündigungsgebühren bis zur Zahlung für die restliche Laufzeit erheben.

Versand und Empfang sowie Aufstockung/Neubereitstellung

Dies umfasst die Durchführung von Lagerlogistik, Überholungen und die Koordination von Reparaturservices in einem Lifecycle Hub für berechtigte Ressourcen. Die Services bestehen aus dem verwalteten und kontrollierten Empfangsprozess der vom Kunden zurückgesandten Geräte, Inspektion, Überprüfung und Diagnose sowie Reparaturkoordination und Tests. Dell lagert die Geräte zur Entsorgung, liefert nicht unterstützte Geräte an die EndnutzerInnen zurück oder platziert die Geräte in einem fortlaufenden Überholungsbestand.

Pflichten von Dell (Versand, Empfang und Aufstockung)

- Dell nimmt berechtigte Ressourcen in der LCH-Einrichtung in Empfang. Alle erforderlichen Informationen werden vom Kunden über dessen Servicemanagementsystem (z. B. ServiceNow) in einem elektronischen Service-Request über IOP im Lagermanagementsystem bereitgestellt. Die Empfangsbestätigung für berechtigte Ressourcen wird in einem elektronischen Service-Request an das Servicemanagementsystem des Kunden übermittelt.
- Dell führt eine erste Inspektion der empfangenen berechtigten Ressourcen durch und dokumentiert die Ergebnisse. Dell dokumentiert Abweichungen, trennt die Ressourcen physisch und systematisch an einem bestimmten Lagerort und informiert den Kunden darüber auf elektronischem Weg.
- Dell führt ein Schnelltestverfahren für zurückgegebene Einheiten durch, um festzustellen, ob Funktionsfehler die Ausführung einer vollständigen Datenbereinigung für die stillzulegende berechtigte Ressource beeinträchtigen.
- Die empfangenen Peripheriegeräte und Zubehörteile werden nach Erhalt separiert und in einen speziellen Prüf- und Sortierbereich gebracht. Diese Einheiten werden basierend auf den kundenseitigen Angaben zu Wiederverwendung, Wiederverkauf und/oder umweltgerechter Entsorgung über das Lagermanagementsystem von Dell weitergeleitet.
- Alle externen Storage-Geräte werden bereinigt und umweltgerecht entsorgt.
- Dell führt nach Bedarf für jede berechtigte Ressource eine zertifizierte Datenlöschung der Festplatte durch. Auf Anweisung des Kunden sendet Dell das Storage-Gerät an einen vom Kunden benannten Umweltpartner, der es zerstören wird. Die Datenlöschung umfasst Folgendes:
    - Sichere Überwachungskette

  - Reporting und Nachverfolgung
  - Aktivitäten zur Datenlöschung
- Dell erhält eine berechtigte Ressource, die noch nutzbar ist, macht daraus wieder ein Endprodukt und lagert dieses, bis es erneut beim Kunden bereitgestellt werden soll.
- Die Service-Requests, einschließlich der Auswahl der berechtigten Ressourcen und aller zusätzlichen Zubehörteile werden erfüllt. Die erforderlichen Komponenten werden zusammengestellt und verpackt (umfasst das Gerät, den Monitor und bis zu 5 weitere Standardperipheriegeräte wie Mäuse, Tastatur, Dockingstation).
  - Das Transitions-/Onboardingteam identifiziert Geräte und Standardperipheriegeräte sowie die Versandpräferenz basierend auf dem Anfragetyp (Joiner, Leaver, Advanced Exchange oder Refresh).
- Erweiterte Versandhinweise zu Bestellungen werden vor dem Versand der Lieferungen an das LCH gesendet.
- Die Versandkosten sind nicht im Gesamtpreis des Service enthalten.
  - In den USA können Kunden sich entscheiden, (a) die von Dell angebotenen Versandkosten zu verwenden, die basierend auf der tatsächlichen Nutzung und den tatsächlichen Tarifen zum Zeitpunkt der Lieferung nachträglich monatlich in Rechnung gestellt werden, oder (b) Dell ihre Versandkonten zur Verfügung zu stellen. Wenn ein Kunde den von Dell angebotenen Versand wählt, hat er 3 Versandoptionen für jedes der definierten Profile – am nächsten Werktag, 2 Tage oder Landweg. Die Versandkosten basieren auf dem Anfragetyp, der während der Transitionsplanung abgestimmt wird.
  - In EMEA müssen Kunden die von Dell angebotenen Versandkosten verwenden, die basierend auf der tatsächlichen Nutzung und den tatsächlichen Tarifen zum Zeitpunkt der Lieferung nachträglich monatlich in Rechnung gestellt werden. Dem Kunden stehen je nach Land in der Region eine Lieferung in 2 bis 5 Tagen und Optionen für den nächsten Werktag zur Verfügung. Weitere Informationen zu Versandtarifen sind bei Ihrem/Ihrer Dell VertriebsmitarbeiterIn erhältlich.
  - In APJC können Kunden sich entscheiden, (a) die von Dell angebotenen Versandkosten zu verwenden, die basierend auf der tatsächlichen Nutzung und den tatsächlichen Tarifen zum Zeitpunkt der Lieferung nachträglich monatlich in Rechnung gestellt werden, oder (b) Dell ihre Versandkonten zur Verfügung zu stellen.

Pflichten des Kunden (Versand, Empfang und Aufstockung)

- Der Kunde stimmt zu, keine Produkte zurückzugeben, die Informationen enthalten, die internen Policies – wie Legal-Hold-Aufbewahrung, Datenaufbewahrungsanforderungen, behördlichen Auflagen, Datenschutzverpflichtungen usw. – unterliegen („interne Policies des Kunden“). Der Kunde informiert Dell sofort über Geräte oder Materialien, die den internen Policies des Kunden unterliegen, während sie sich im Besitz von Dell befinden. Der Kunde gibt eine Adresse für die Rücksendung dieser Geräte oder Materialien auf seine Kosten an. Darüber hinaus wird der Kunde Dell von jeder Haftung freistellen und schadlos halten, die aufgrund der Bearbeitung von Geräten oder Materialien auftreten könnte, die den internen Policies des Kunden unterliegen und die der Kunde an Dell gesendet hat. Zur Vermeidung von Missverständnissen: Dell übernimmt keinerlei Haftung für Geräte, die an Dell gesendet werden und den internen Policies des Kunden unterliegen.
- Der Kunde stellt Dell mindestens monatlich genaue Mengenprognosen der unterstützten Geräte für eine Mengen- und Aktivitätsprognose von sechs (6) Monaten bereit.
- Für alle berechtigten Ressourcen muss bis zum EOL ein Service- oder Supportvertrag vorhanden sein.

Kosmetische Überholung und Reparatur

Pflichten von Dell (kosmetische Überholung und Reparatur)

- Dell prüft die Einheit, wenn die berechtigte Ressource im Hub in Empfang genommen wird.
- Bevor berechtigte Ressourcen für eine künftige erneute Bereitstellung wieder ins Lager gehen, werden ein abschließender Funktionstest und eine kosmetische Inspektion durchgeführt. Dies umfasst:
  - Entfernen von nicht erforderlichen Etiketten/Aufklebern
  - Entfernen von kleinen Kratzern an der Oberfläche
  - Letztes Abwischen
  - Finaler Funktionstest – ist das Gerät defekt, wird es über das Lagermanagementsystem von Dell zur Überprüfung an die Qualitätsprüfung weitergeleitet.
- Dell ermittelt funktionsbezogene Ausfälle, die eine Reparatur inner- oder außerhalb des Service erfordern, basierend auf den Kundenspezifikationen.
- Zur Bestimmung der Weiterleitungsdisposition der berechtigten Ressourcen erfolgt eine kosmetische Überprüfung.
  - Alle berechtigten Ressourcen werden über das Lagermanagementsystem von Dell nach Bestands-Tag oder kundenspezifischem Datenfeld weitergeleitet.
- Für die Implementierung dieses Service ist eine vom Kunden genehmigte Datensicherheitslösung zum Schutz sensibler Kundendaten erforderlich.
- Dell koordiniert die erforderliche Reparatur auf Systemebene für erkannte oder vom Kunden gemeldete Probleme bei Endnutzersystemen, die Produkte von Drittanbieter- oder OEM-Partnern des Kunden nutzen, im Rahmen des kundenseitigen Supportanspruchs für berechtigte Ressourcen.
- Dell koordiniert den Reparatur- und Rückgabeprozess von Drittanbieter-/OEM-Partnern für alle empfangenen berechtigten Ressourcen und/oder Reparaturen durch den Anbieter.
- Das Management des kundenseitigen Bestands inner- und außerhalb des Service beschränkt sich auf die Nachverfolgung ein- und ausgehender berechtigter Ressourcen sowie das Management aller WIP-Vorgänge (Work in Process) zum Sortieren, Testen und Koordinieren von Reparaturen/Überholungen.
- Dell nutzt die Servicebedingungen und -bestimmungen des OEM, um die zutreffenden Teile der Services zu koordinieren. Dell ist für die Einhaltung des OEM-Autorisierungsverfahrens für Rückgaben verantwortlich.
- Im Falle von Reparaturen für Desktop-PCs oder Laptops, deren Service abgelaufen ist und die zu den im Hub eingegangenen berechtigten Ressourcen gehören, gilt Folgendes:
  - Wenn ein Gerät zum LCH zurückkehrt und die Systemberechtigung abgelaufen ist, bereitet Dell das Gerät gemäß vorab festgelegtem Plan, der beim Onboarding festgelegt wurde, für die Entsorgung vor.
  - Wenn ein Gerät vom Service abgedeckt ist, aber die Fehlerursache nicht im Umfang der Serviceberechtigung enthalten ist, kommt das Gerät in die Warteschleife und der Kunde wird kontaktiert.

Pflichten des Kunden (kosmetische Überholung und Reparatur)

- Der Kunde stellt die Service- oder Reparaturverträge und Ansprüche, die aus dem Erwerb von OEM-Produkten oder Drittanbietergeräten folgen, bereit.

- Wenn Dell keinen direkten Zugang zu einer autorisierten Reparaturlösung im Rahmen des Service hat, stellt der Kunde Spezifikationen und Verfahren für die Koordination von Reparaturen inner- und außerhalb des Service bereit.
- Für alle berechtigten Ressourcen muss bis zum EOL ein Service- oder Supportvertrag vorhanden sein.

Configuration Services

Configuration Services konzentrieren sich auf den Versand vorkonfigurierter Laptops auf Basis der Profildefinition, die während der Transitions-/Onboardingphase definiert wurde, sodass die EndnutzerInnen innerhalb weniger Minuten nach Erhalt der berechtigten Ressource produktiv arbeiten können. Lifecycle Hub bietet dem Kunden eine Möglichkeit, einen der Configuration Services – Dedicated Connected Configuration (nur verfügbar in den Vereinigten Staaten und EMEA) und Windows Autopilot Pre-Provisioning – zur Bereitstellung der vorkonfigurierten Geräte auszuwählen.

Dedicated Connected Configuration (nur verfügbar in den Vereinigten Staaten und EMEA)

- Mit „Dedicated Connected Configuration“ lässt sich das Kundennetzwerk auf Dell Configuration Center erweitern, sodass berechtigte Ressourcen für Provisioning-Zwecke bereits vor der Auslieferung mit dem Kundennetzwerk verbunden werden können. Die Kundenbereitstellungslösung wird in einem Dell Configuration Center mit dedizierter Hardware- und Systemverwaltungssoftware des Kunden gehostet und über eine sichere VPN-Verbindung mit dem Kundennetzwerk verbunden.
- Der primäre Kundenstandort wird über die sichere VPN-Verbindung mit dem sekundären Standort im Dell Configuration Center verbunden. Inhalte wie Windows-BS-Images, Updates und Anwendungen vom primären Verteilungspunkt des Kunden können über das VPN mit dem sekundären Verteilungspunkt bei Dell synchronisiert werden. Die Hardware hat während des Staging-Prozesses im Dell Configuration Center Zugriff auf die Netzwerkressourcen des Kunden. So kann dieser bestimmte Aufgaben ausführen, die bisher einzeln am Schreibtisch der EndnutzerInnen erfolgen mussten, wie z. B. das Beitreten zu einer Domain, das Active Directory-Management und die Installation von Anwendungen.
- Mit Dedicated Connected Configuration kann der Bereitstellungsprozess für den Kunden vollständig im Dell Configuration Center mit der kundeneigenen und vom Kunden verwalteten Hardware und Software ausgeführt und abgeschlossen werden. Bei Dedicated Connected Configuration ist der Kunde für den Großteil des Bereitstellungsprozesses verantwortlich, einschließlich:
    - Inhalt auf dem Verteilungspunkt
    - BS-Image(s)
    - Treibermanagement
    - Patchmanagement
    - Changemanagementkontrollen
    - Arbeitsanweisungen
    - Troubleshooting von Fehlern

Serviceverfahren (Dedicated Connected Configuration)

- Die Bereitstellungslösung des Kunden wird in einem Dell Configuration Center gehostet und über einen sicheren Tunnel mit dem Netzwerk des Kunden verbunden. Die sichere Verbindung wird als Gateway mit einer maximalen Bandbreite von 5 Mbit/s zwischen der Kundenumgebung und der Produktionsumgebung von Dell angeboten. Der Kunde kann den sicheren Tunnel verwenden, um eine weitere Anpassung anderer Bereitstellungsoptionen vorzunehmen, insbesondere der Verschlüsselung und anderer Sicherheits- und Zugriffsfunktionen, der rollenbasierten Verwaltung, der Active Directory-Erkennung sowie sonstiger Netzwerk-, Datenbank- und Sicherheitskonfigurationen. Der Bereitstellungsvorgang beschränkt sich auf maximal vier (4) Stunden Verarbeitungszeit und zehn (10) Minuten technischen Support für die Initiierung und Durchführung der automatisierten Aufgabensequenz für jedes konfigurierte Gerät. Die Auftrags- und/oder Service-Request-Abwicklungskapazität wird anhand des vom Kunden prognostizierten Geräte- und Funktionsumfangs der Bereitstellungslösung berechnet, der im Rahmen des Scoping-Verfahrens in Koordination mit Dell festgelegt wurde. Dazu gehören die durchschnittliche Bereitstellungszeit pro Einheit und die maximale Anzahl von Einheiten, die gleichzeitig bereitgestellt werden können. Der Service hängt von der Validierung der vorgeschlagenen BS-Bereitstellungslösung des Kunden durch Dell ab. Im Rahmen der Validierung arbeitet Dell mit dem Kunden zusammen, um Informationen aus der Kundenumgebung zu sammeln und zu analysieren, die für den BS-Bereitstellungsprozess relevant sind.
- Die Bereitstellungslösung wird über die physische Hardware des Kunden eingerichtet. Die physische Hardwarelösung ermöglicht es dem Kunden, die eigene Bereitstellungslösung und zugehörige Hardware für die Integration in das oder die Dell Configuration Center bereitzustellen.
- Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, Dell auf Verlangen gegen alle Ansprüche oder Klagen, die sich aus jeglichen Kundenanweisungen hinsichtlich der Konfiguration der berechtigten Ressourcen über die sichere Verbindung und den Connected Configuration Service oder aus der Nichteinhaltung der in dieser Servicebeschreibung dargelegten Bedingungen, Bestimmungen und Kundenpflichten ergeben, zu verteidigen sowie schad- und klaglos zu halten. Der Kunde erkennt hiermit an und ist einverstanden, dass Dell zur Ergreifung aller angemessenen Maßnahmen autorisiert ist, um die physischen Ressourcen oder sonstige Bereiche der IT-Umgebung von Dell und/oder Dritten zu schützen, falls die physischen Ressourcen oder IT-Umgebung(en) von Dell oder Dritten einem Sicherheitsrisiko durch den Kunden ausgesetzt sind.

Pflichten von Dell (Dedicated Connected Configuration)

- Vor der Annahme des Service
    a) Validierung der Kundenbereitstellungslösung gemeinsam mit dem Kunden zur Erfassung und Analyse von Informationen, die für den Konfigurationsprozess relevant sind, aus der Bereitstellungsumgebung des Kunden
    b) Bereitstellung eines Formats zur Übermittlung von Hardware- und Serviceprofildefinitionen für den Kunden
- Bereitstellung des Zugriffs für den Aufbau einer sicheren VPN-Verbindung zum Netzwerk des Kunden
- Bereitstellung aller erforderlichen Schulungen und zugehörigen Kosten für Dell MitarbeiterInnen auf einer fortlaufenden Basis (bei Bedarf)
- Bereitstellung von 4 HE Rackplatz und der zugehörigen Umgebung für vom Kunden bereitgestellte, vorab bereitgestellte Server, Switches und Firewalls zur logischen Verbindung und Erweiterung der Kundenbereitstellungslösung

- Montage der vom Kunden bereitgestellten Geräte im Rack von Dell und Befolgen der Kundenanweisungen für den Startvorgang
- Auspacken und Anbringen der am Hub eingegangenen berechtigten Ressource in der etablierten Kundenbereitstellungsumgebung im Rahmen des Staging-Prozesses, um die Kunden-Service-Requests gemäß den vereinbarten Arbeitsanweisungen zu erfüllen

Pflichten des Kunden (Dedicated Connected Configuration)

- Der Kunde muss die folgenden Anforderungen und Pflichten erfüllen oder übertreffen, um die auf physischer Hardware basierenden Servicelösungen zu erwerben, zu aktivieren und zu nutzen. Die Nichterfüllung des Kunden bei der Bereitstellung der Komponenten oder Ausführung der Aufgaben, die gemäß diesen Pflichten des Kunden für Connected Configuration vorausgesetzt werden, können die Erbringung des Service durch Dell verzögern oder verhindern.
- Vor der Annahme des Service:
    a) Bereitstellung einer betriebsfähigen Bereitstellungslösung, die durch Zusammenarbeit mit Dell als kompatibel und betriebsbereit verifiziert wird
    b) Bereitstellung von Hardware- und Serviceprofildefinitionen in einem vom Anbieter angegebenen Format
    c) Bereitstellung einer physischen Bereitstellungslösung, die im Rack im LCH (der Kundenhardware) montiert werden kann, und/oder Redundanz gemäß dem Projektumfang des Kunden, der Systemmanagementsoftware des Kunden (Kundensoftware) sowie aller Inhalte und Kundenaufgabensequenzen („Kundeninhalt“). Der Kunde behält das Eigentum an seiner Hardware, während diese sich am Bereitstellungsort von Dell befindet. Die Hardware des Kunden umfasst Folgendes: Firewall, Bereitstellungsserver und Netzwerkswitch
    d) Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen für den Aufbau einer sicheren VPN-Verbindung zur Dell Einrichtung – die sichere Netzwerkverbindung muss die Sicherheitsanforderungen von Dell an eine Standort-zu-Standort-VPN-Verbindung erfüllen (oder übertreffen)
- Der Kunde ist für die gesamte Wartung, Sicherheit, Verwaltung, Überwachung und Unterstützung der Kundenhardware und -software sowie der Aufrechterhaltung einer Systemverfügbarkeitsmetrik mit 99 % Verfügbarkeit verantwortlich. Der Kunde stimmt zu, dass jedes Problem im Zusammenhang mit der Kundenhardware oder -software oder der Verfügbarkeit der erforderlichen Funktionen Dell von der Verpflichtung zur Durchführung der Services enthebt, bis dieses Problem behoben und die erforderliche Funktionalität wiederhergestellt ist.
- Der Kunde stellt Arbeitsanweisungen für die Bereitstellung bereit, darunter insbesondere die erforderlichen Schritte zur Initiierung der Bereitstellung, Anweisungen, aus denen eindeutig hervorgeht, wann die Bereitstellung abgeschlossen ist, sowie Schritte zum Herunterfahren des Systems vor dem Versand.
- Service-Requests werden vom Servicemanagementsystem des Kunden (z. B. ServiceNow) über das Integrationssystem von Dell gestellt. Solche Service-Requests umfassen:
    a) Bestellinformationen des Kunden, einschließlich Modellnummer, SI-Nummer, Kundenadresse, Kontaktinformationen und Versandinformationen – der Kunde ist für zusätzliche Kosten, den Aufwand und andere Verluste verantwortlich, die Dell durch die Lieferung von Geräten an vom Kunden falsch angegebene Adresse entstehen
    b) Anweisungen zur Konfiguration und/oder technische Daten
- Der Kunde verwaltet Bereitstellungsserver-, Systembereitstellungs-, Treiber- und Betriebssystemupdates über seine Systemmanagementumgebung und -verfahren. Sollten sich die Updates auf die Arbeitsanweisungen oder die Verarbeitungsgeschwindigkeit auswirken, informiert der Kunde Dell über mögliche Änderungen der Arbeitsanweisungen.

- Der Kunde nutzt seine gehostete Systemmanagementumgebung für Client-Systembereitstellungen, um den Netzwerkverkehr zu minimieren und die Verarbeitungszeiten für Systembereitstellungen zu verkürzen.
- Der Kunde versteht, dass etwaige Wartungsverträge mit Dritten weder ihm selbst noch jeglichen Dritten zum physischen oder virtuellen Zugriff auf Dell Einrichtungen berechtigen, ohne dass Dell vorher eine schriftliche Bestätigung und Zustimmung zu einem solchen Zugriff erteilt hat.
- Der Kunde versteht, dass das Risiko des Verlusts der Kundenhardware während des Zeitraums, in dem sich die Kundenhardware im LCH befindet, beim Kunden verbleibt.
- Der Kunde trifft Vereinbarungen mit Dell für jegliche physische Wartung der Bereitstellungsgeräte des Kunden.
- Der Kunde informiert im Voraus über bekannte Volume-Spitzen.
- Der Kunde ist für die Bereitstellung separater Bereitstellungslösungen und Arbeitsanweisungen (bei Bedarf) für nicht auf Windows basierende berechtigte Ressourcenhardware verantwortlich.

Windows Autopilot Pre-Provisioning

Dell stellt geschultes Personal zur Verfügung, das Image-Erstellung, Gerätekonfiguration, Installation von in Autopilot geladenen und in Profilen definierten Softwareanwendungen ausführt sowie die Auswahl und den Versand fertiger Kits mithilfe von Autopilot Pre-Provisioning vornimmt. Auf Anfrage des Kunden werden die Geräte über Windows Autopilot vom LCH vorab bereitgestellt. Pre-Provisioning umfasst Folgendes:

- Windows Autopilot-Registrierung
- Dell Windows Ready Image
- Pre-Provisioning Services für Windows Autopilot

Pflichten von Dell (Windows Autopilot Pre-Provisioning)

- Vor der Annahme des Service ist Folgendes erforderlich:
  a) Validierung der Kundenbereitstellungslösung gemeinsam mit dem Kunden zur Erfassung und Analyse von Informationen, die für den Konfigurationsprozess relevant sind, aus der Bereitstellungsumgebung des Kunden
  b) Übermittlung des Ergebnisberichts und der Aktionspunkte, die für das erfolgreiche Pre-Provisioning erforderlich sind, an den Kunden
  c) Bereitstellung eines Formats zur Übermittlung von Hardware- und Serviceprofildefinitionen für den Kunden
  d) Einholen der Genehmigung/Zustimmung des Kunden, um mit Azure Client Berechtigungen zur Registrierung von Geräten in ihrem Namen zu erteilen
- Durchführung der Windows Autopilot-Registrierung mit folgenden Schritten:
  a) Durchführung der folgenden Aufgaben für jedes PC-Hardwaresystem berechtigter Ressourcen, für das der Kunde eine Autopilot-Registrierung wünscht
  b) Erfassung und Meldung der von Microsoft benötigten Systemdaten
  c) Registrierung des Geräts im Namen des Kunden unter Verwendung der zum Zeitpunkt der Bestellung angegebenen Kundeninformationen
  d) Meldung von funktionsuntüchtigen Systemen oder Geräten, die physisch beschädigt beim Kunden eintreffen, damit Serviceprozesse greifen können

- Durchführung der folgenden Dell Ready Image-Prozesse:
    a) Verwendung eines von Dell entwickelten (werkseitig einsatzbereiten) Windows Dell Ready Image mit Windows OEM Professional (64 Bit), das der Kunde basierend auf den von Dell angebotenen Optionen vorab ausgewählt hat
    b) Auspacken, Hochfahren und Verbinden der PC-Hardwaresysteme des Kunden mit der Bereitstellungsumgebung (über eine kabelgebundene Ethernetverbindung)
    c) Bereitstellung des von Dell entwickelten Image auf den Geräten mithilfe eines Imaging-Prozesses, der zum Imaging-Zeitpunkt dynamisch die gerätespezifischen Treiber unabhängig vom Windows-Gerätehersteller für das Gerät, auf das das Image angewendet wird, verwendet; Dell übernimmt keinerlei Verantwortung für Sicherheitskonfigurationen für Gerätetreiber, die nicht von Dell stammen
- Ausführung der folgenden Aufgaben für den Pre-Provisioning Service für Windows Autopilot (sofern im Service-Request des Kunden enthalten):
    a) Bereitstellung der physischen Provisioning-Umgebung, einschließlich Stellfläche, Stromversorgung, Beleuchtung, Bench, Netzwerkswitch und Rack-Infrastruktur im LCH
    b) Auspacken, Hochfahren und Verbinden der Geräte mit der Bereitstellungsumgebung (über eine kabelgebundene Ethernetverbindung)
    c) Initiierung des Pre-Provisioning-Prozesses von Microsoft Windows Autopilot
    d) Nach erfolgreichem Abschluss des Pre-Provisioning-Prozesses: erneutes Verpacken des bereitgestellten Geräts und Versand an die vom Kunden im Service-Request angegebene Adresse für das Gerät
    e) Problembehebung im Falle eines fehlerhaften Pre-Provisioning-Prozesses wie folgt:
        i) Sofern diese Probleme von Dell korrigiert werden können, werden sie von Dell behoben (z. B. Netzwerk, Umgebung).
        ii) Wenn die Probleme eine Intervention des Kunden erfordern, werden sie an den Kunden eskaliert und, bei Bedarf, erneut bearbeitet.
    f) Bereitstellung von wöchentlichen Berichten zu Fehlerkonditionen, die den Durchsatz der LCH-Einrichtung beeinträchtigen
    g) Im Falle eines Fehlers im Pre-Provisioning-Bereitstellungsprozess von Windows Autopilot, der vom Kunden die Implementierung einer geeigneten Korrektur erfordert, wird der Kunde von Dell benachrichtigt. Servicebeeinträchtigungen aufgrund von Fehlern, die von Dell nicht behoben werden können, wirken sich möglicherweise verzögernd auf die Fähigkeit von Dell aus, die Service-Level-Ziele zu erreichen. Dell übernimmt keinerlei Verantwortung für solche Verzögerungen.
- Planung von Aktivitäten basierend auf einer Volume-Prognose von sechs (6) Monaten, die mindestens monatlich oder wie anderweitig im Rahmen der Transition vereinbart bereitgestellt wird
- Berechnung der Auftragsabwicklungskapazität basierend auf den prognostizierten Geräte-Volumes des Kunden und der Leistungsfähigkeit der Kundenbereitstellungslösung – umfasst die durchschnittliche Bereitstellungszeit pro Gerät und die maximale Anzahl von Geräten, die gleichzeitig bereitgestellt werden können

Pflichten des Kunden (Windows Autopilot Pre-Provisioning)

- Vor der Annahme des Service führt der Kunde die folgenden Schritte aus:
    a) Bereitstellung einer betriebsfähigen Bereitstellungslösung, die durch Zusammenarbeit mit Dell als kompatibel und betriebsbereit verifiziert wird
    b) Bereitstellung der Hardwareprofildefinition in einem vom Anbieter angegebenen Format

c) Behebung von Aktionspunkten, die von Dell als Ergebnis der Bereitstellungsvalidierungsaktivitäten bereitgestellt werden
d) Genehmigung/Zustimmung für Dell, um mit Azure Client Berechtigungen zur Registrierung von Geräten im Namen des Kunden zu erteilen

- Teilnahme an der Staging-Validierung während der Transition oder als Ergebnis Änderungskontrolle mit folgenden Schritten:
  a) Bestellung von mindestens einem Modell jedes PC-Geräts, das von Dell bereitgestellt werden soll
  b) Initiierung von internen Tests für das resultierende Staging mit vom Kunden genannten Kriterien
  c) Übermittlung des Feedbacks an Dell
  d) Wiederholung der Tests mit Folgeversuchen bis zum Erfolg
- Aufrechterhaltung der anwendbaren Azure-Lizenzierung zur Unterstützung von Autopilot zur Nutzung durch den Service
- Zuordnung von Intune-Anwendungspaketen zu Gruppen für das Provisioning
- Aktivierung der Pre-Provisioning-Bereitstellungsoption von Windows Autopilot, wie von Microsoft und Dell definiert
- Erstellung von Intune-Anwendungspaketen
- Service-Requests werden vom Servicemanagementsystem des Kunden (z. B. ServiceNow) über die IOP von Dell gestellt. Solche Service-Requests umfassen:
  a) Bestellinformationen des Kunden, einschließlich Modellnummer, SI-Nummer, Kundenadresse, Kontaktinformationen und Versandinformationen – der Kunde ist für zusätzliche Kosten, den Aufwand und andere Verluste verantwortlich, die Dell durch die Lieferung von Geräten an vom Kunden falsch angegebene Adresse entstehen
  b) Anweisungen zur Konfiguration und/oder technische Daten
  c) Gruppen-Tag-Kennung
- Bei Windows Ready Image-Prozessen ist der Kunde für Folgendes verantwortlich:
  a) Bestätigung der zu verwendenden Version von Windows Professional
  b) Zustimmung zu Transitionspunkten für die Migration von jeder Windows-Version zur nächsten unter Einhaltung des Versions- und Supportzeitplans von Dell
  c) Auswahl des/der von Dell entwickelten (werkseitig einsatzbereiten) Windows Ready Image(s) mit Windows OEM Professional (64 Bit) aus den von Dell angebotenen Optionen
  d) Konfiguration von Autopilot zur Bereitstellung von Sprachpaketen (bei Bedarf)
- Erteilung einer Dell OEM-Autorisierung für die Windows Autopilot-Registrierung gemäß Microsoft Windows Autopilot-Kundenzustimmungsprozess für die OEM-Autorisierung
  a) Annahme der Vereinbarung und der OEM-Autorisierung laut Aufforderung in der Einladung von Dell
  b) Bereitstellung des kundenseitigen Azure AD-Domain-Namens für Dell
  c) Bereitstellung der kundenseitigen Azure AD-Mandanten-ID (auch bekannt als Verzeichnis-ID) für Dell
  d) Ausführung der oben genannten Aktivitäten für jeden Microsoft Azure AD-Mandanten
- Bereitstellung fortlaufender Prognosen für bis zu 4 Autopilot-Gruppen-Tag- und Hardwareprofilkombinationen für Vorabregistrierungszwecke mindestens eine Woche vor Erhalt von Prioritätsanfragen

- Bereitstellung aller Services, die zur Unterstützung von Windows Autopilot für den Pre-Provisioning-Bereitstellungsservice erforderlich sind, insbesondere:
  a) Lizenzierung von Azure Active Directory Premium auf mindestens P1 für NutzerInnen, die Geräte erhalten
  b) Lizenzierung von Intune für NutzerInnen, die Geräte erhalten
- Bestellung von Geräten mit Windows Pro OEM Ready Image
- Bestellung von Geräten, die einen physischen TPM 2.0-Chip mit Unterstützung für die Gerätebestätigung enthalten
- Automatische Zuweisung eines Profils zu jeder Autopilot-Geräte-ID, die von Dell beim Intune-Mandanten des Kunden registriert wurde
- Zulassen von Autopilot-Provisioning-Funktionen außerhalb der lokalen Umgebung
- Validierung der BS-Änderungsübernahme während des Bereitstellungsprozesses des Kunden und nach der Bereitstellung am Kundenstandort durch die Managementtools des Kunden
- Zeitnahe Behebung von Problemen, die während des Pre-Provisioning-Bereitstellungsprozesses von Windows Autopilot auftreten, um Unterbrechungen der Bereitstellungsfunktion zu minimieren
- Automatisierung aller Autopilot-Profil- und Endnutzerzuweisungen, sodass alle Aktivitäten von Dell in einer einzigen Sitzung durchgeführt werden können
- Bereitstellung genauer Volume-Prognosen der Geräte basierend auf profilbasierten und Autopilot-Gruppen-Tags für Dell, mindestens monatlich oder wie anderweitig im Rahmen der Transition vereinbart
- Benachrichtigung über bekannte Volume-Spitzen im Voraus
- Der Kunde ist für die Bereitstellung separater Bereitstellungslösungen und Arbeitsanweisungen (bei Bedarf) für nicht auf Windows basierende berechtigte Ressourcenhardware verantwortlich.
- Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, Dell auf Verlangen gegen alle Ansprüche oder Klagen, die sich aus jeglichen Kundenanweisungen hinsichtlich der Konfiguration der berechtigten Ressourcen über die sichere Verbindung und den Windows Autopilot Pre-Provisioning Service oder aus der Nichteinhaltung der in dieser Servicebeschreibung dargelegten Bedingungen, Bestimmungen und Kundenpflichten ergeben, zu verteidigen sowie schad- und klaglos zu halten. Der Kunde erkennt hiermit an und ist einverstanden, dass Dell zur Ergreifung aller angemessenen Maßnahmen autorisiert ist, um die physischen Ressourcen oder sonstige Bereiche der IT-Umgebung von Dell und/oder Dritten zu schützen, falls die physischen Ressourcen oder IT-Umgebung(en) von Dell oder Dritten einem Sicherheitsrisiko durch den Kunden ausgesetzt sind.

Einfaches BIOS

Der BIOS-Anpassungsservice der Configuration Services bietet die Möglichkeit, das Standard-BIOS (Basic Input/Output Settings) manuell auf berechtigte Ressourcen anzuwenden.

Pflichten des Kunden (einfaches BIOS)

Vor der Übermittlung der einzelnen BIOS-Einstellungen an Dell hat der Kunde folgende Pflichten:

- Bereitstellung von BIOS-Einstellungen und/oder Inhalten mit entsprechenden Arbeitsanweisungen
- Abstimmung des Detail-/Anweisungslevels, das bei der Vorabqualifizierung für Dell bereitgestellt werden soll

Neues Tagging der Ressourcen

Pflichten von Dell (Erneutes Tagging von Ressourcen)

- Am Hub eingegangene berechtigte Ressourcen erhalten von Dell eine visuelle Kennzeichnung oder ein Etikett, um unterschiedliche Hardwarekonfigurationen basierend auf den während der Transition definierten Profilen zu identifizieren.
- In dem Fall, dass ein Bestands-Tag nicht lesbar ist, ersetzt Dell LCH das ursprüngliche Tag auf der berechtigten Ressource durch ein kleines oder mittelgroßes (statisches) Tag mit schwarz-weißer Schrift, das die zwischen Dell und dem Kunden vereinbarten Spezifikationen angibt.

Hardware Asset Management Service (optional)

Dieser Service kann vom Kunden als optionales Add-on ausgewählt werden.

Toolset für das Asset Management

Pflichten von Dell (Toolset für das Asset Management)

- Bereitstellung einer in der Cloud gehosteten Implementierung für das AMDB-Toolset
- Laufende Verwaltung und Wartung der AMDB-Infrastruktur, einschließlich Hardware, Betriebssystem, SQL- und IIS-Backup, Sicherheitsmanagement, Virenschutz und IDS
- Implementierung einer einzelnen Instanz des AMDB-Toolsets, konfiguriert gemäß den vereinbarten Kundenanforderungen, die durch die aktuellen Funktionen des Toolsets eingeschränkt werden müssen
- Aufrechterhaltung der Betriebszeit, der Verfügbarkeit, der regelmäßigen Wartung, des technischen Supports, der Fehlerbehebung und der Upgrades, begrenzt auf die von Dell geforderten Upgrades
- Einrichtung aller erforderlichen Workflows und API-Integrationen mit einer vom Kunden bereitgestellten zentralen Informationsquelle wie Microsoft Intune, Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) oder Workspace ONE, die nicht auf Funktionen zum Hochladen von Massendaten, Geschäftsregeln, zusätzliche Ressourcenfelder und Statuswerte beschränkt sind

Pflichten des Kunden (Toolset für das Asset Management)

- Bereitstellung der Richtlinien und Prozessdetails in Bezug auf Prozesse, damit Dell die Voraussetzungen für die Konfiguration des AMDB-Toolsets gemäß der Kundenanforderungen versteht
- Bereitstellung eines (1) oder mehrerer E-Mail-Konten, damit das AMDB-Toolset E-Mails an EndnutzerInnen, ManagerInnen und Kontaktpersonen in den IT- und Geschäftsbereichen des Kunden senden kann
- Bereitstellung des Zugriffs auf das Toolset für die elektronische Erkennung und Überwachung von Ressourcen im Kundennetzwerk mithilfe der AD-, SCCM-, Netzwerk- oder Workspace ONE-Bereitstellung des Kunden
- Einbindung von Erkennungssystem-Managementberichten in AMDB
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, Dell grundlegende Mitarbeiterinformationen (z. B. Name und E-Mail-Adresse von MitarbeiterInnen) zur Verfügung zu stellen und die Qualität dieser Daten aufrechtzuerhalten.

Hardware-Asset-Management

Dell implementiert das AMDB-Toolset und richtet Prozesse und Mitarbeiterressourcen ein, um das Asset Management und das Lebenszyklusmanagement für berechtigte Ressourcen des Kunden durchzuführen.

Pflichten von Dell (Hardware-Asset-Management)

- Integration der berechtigten Ressourcen des Kunden und grundlegender Mitarbeiterinformationen (z. B. Name und E-Mail-Adresse von MitarbeiterInnen) in die Dell AMDB zur Unterstützung der Asset-Management-Prozesse während der Transition
- Integration der folgenden Dell Asset-Management-Prozesse während der Transition für berechtigte Ressourcen in die Kunden-Policies
    a) Entsorgung oder Wiederverwendung von Ressourcen
    b) Ressourcen pro NutzerIn
    c) Zeit für die Rückgabe ersetzter Ressourcen
    d) Onboarding von MitarbeiterInnen
    e) Trennung von MitarbeiterInnen
    f) Sicherheitsrichtlinien und -updates
- Monitoring und Reporting der Einhaltung der vom Kunden definierten Richtlinien und Verfahren für berechtigte Ressourcen durch die EndnutzerInnen
    a) Entsorgung oder Wiederverwendung von Ressourcen
    b) Ressourcen pro NutzerIn
    c) Zeit für die Rückgabe ersetzter Ressourcen
    d) Sicherheitsrichtlinien und -updates
- Zusammenarbeit von Dell mit dem Kunden an der Erarbeitung von Metriken für das Reporting
- Unterstützung regelmäßiger (nicht öfter als vierteljährlich stattfindender) Asset-Management-Hardwareaudits zur Validierung der Daten in der Dell AMDB und Identifizierung aller erforderlichen Korrekturen durch Datenanalyse und -reporting
    - Verwendung einer Stichprobengröße von 5 %, wenn die Anzahl der berechtigten Ressourcen bei 10.000 oder weniger liegt
    - Verwendung einer Stichprobengröße von 2 %, wenn die Anzahl der berechtigten Ressourcen bei über 10.000 liegt
- Vor der Annahme des Service: Abgleich der vom Kunden bereitgestellten Baseline der berechtigten Ressourcen mit vorhandenen elektronischen Erkennungsdaten
- Integration vereinbarter, vom Kunden bereitgestellter Daten in das eingerichtete Bestandssystem aus den folgenden Quellen: Personalwesen, Dell Einkäufe, Finanzen, Leasing, Entsorgung und Erkennungssystem
- Implementierung von Geschäftsregeln basierend auf IAITAM-Best-Practices für berechtigte Ressourcen in Absprache mit dem Kunden während der Transition
- Teilnahme an Meetings zur Unterstützung der Asset-Management-Funktionen und -Leistungen gemäß dieser Servicebeschreibung
- Aufrechterhaltung des Status der berechtigten Ressourcen gemäß Reporting über den automatisierten Datenaustausch für IMAC-Aktivitäten; Monitoring und Korrektur jeglicher Probleme bei der ITAM-Daten- oder -Systemintegration, die durch Dell Integrationen verursacht werden

- Manuelle Aktualisierung oder Korrektur von Datensätzen zu berechtigten Ressourcen in der AMDB aufgrund von Problemen mit der Daten- oder Systemintegration
- Identifizierung potenziell verlorener/gestohlener Ressourcen unter den berechtigten Ressourcen
- Zuordnung berechtigter Ressourcen zu NutzerInnen, Buchhaltungscodes, Leasing und Service, sofern diese vom Kunden bereitgestellt werden oder als Teil der integrierten Datenfelder des Erkennungstools enthalten sind
- Bereitstellung von IT-Asset-Management-Reporting mit folgenden Merkmalen:
    a) Fokussierung die Vollständigkeit und Genauigkeit der Daten
    b) Verbesserung des Standortbewusstseins und effektiveres Reporting
    c) Definition in der Transitionsphase als Kunden- und Dell Datenquellen
- Pflege von Vertrags- und Supportvereinbarungsdaten in der AMDB mit berechtigten Ressourcen und Seriennummern; Start- und Enddatum der Laufzeit müssen enthalten sein
- Bereitstellung der Qualitätssicherung (QS) für das IT-Asset-Management für Prozesse, die direkt von Dell kontrolliert werden
- Unterstützung von Initiativen zur Serviceverbesserung im Rahmen des IT Asset Management Service

Pflichten des Kunden (Hardware-Asset-Management)

- Bereitstellung eines Baseline-Hardwareinventars der berechtigten Ressourcen
- Bereitstellung des Zugriffs auf Datenquellen und der Datenintegration von Datenquellen mit der AMDB, um anfängliche Datensätze und aktualisierte Datensätze nach einem vorab festgelegten Zeitplan bereitzustellen, der berechtigte Ressourcen, NutzerInnen, Standorte und Anwendungsinformationen aus den folgenden Datenquellen umfasst:
    a) Physischer Bestand
    b) Verschiedene Erkennungstools wie InTune, SCCM, Workspace ONE
    c) Kaufdaten
    d) Finanzdaten
    e) Verträge
    f) Standortinformationen
    g) Personaldaten aus der HR-Datenbank
    h) Organisationsstruktur
    i) IMAC (Installs, Moves, Adds, Changes)
    j) Leasingdaten
    k) ITSM
        I. AMDB
        II. CMDB
    l) Entsorgungsinformationen
    m) Profile (Smartgroup)

    Oben genannte Daten werden nur direkt aus Quellsystemen und nicht aus anderen Quellen bezogen, insbesondere nicht aus ITSM-Daten
- Bereitstellung von Eingaben und Details, die von Dell benötigt werden, um die Konfiguration der AMDB zu ermöglichen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Kundenrichtlinien und -prozesse
- Pflege der Daten im entsprechenden Einkaufskatalog und auf der entsprechenden Webseite, wie u. a. Hardwaremodelle und -bilder

- Definition der Anforderungen an Drittanbieter, Kunden, Sicherheit und jährliche Audits
- Einrichtung, Konfiguration und Management aller Prozesse, Workflows, Genehmigungen und internen ITSM-Toolansichten des Kunden
- Zusammenarbeit mit Dell bei der Definition von Geschäftsregeln für berechtigte Ressourcen
- Bereitstellung von Vertrags- und Supportvereinbarungen mit Seriennummern für berechtigte Ressourcen; Start- und Enddatum der Laufzeit müssen enthalten sein
- Bereitstellung des Zugangs zu Subject Matter Experts des Kunden zur Unterstützung der ITAM-Implementierung und des ITAM-Programms
- Bereitstellung aktueller ITAM-bezogener Policies, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Policy für MitarbeiterInnen, die neu in das Unternehmen kommen oder es verlassen, für Hardware- und Softwarestandards sowie lokalen Administratorzugriff
- Vorab erfolgende Mitteilung an Dell bei Änderungen an Daten in den Bereichen Personalwesen, Kaufinformationen, Finanzierungsleasing, Entsorgung, Systemmanagement (Erkennungsdaten) oder anderen von einem System oder Bericht bereitgestellten Daten, die sich auf die Genauigkeit der AMDB-Daten auswirken; Änderungen müssen über den Changemanagementprozess eingereicht und bewertet werden
- Bereitstellung einer monatlichen Liste berechtigter Ressourcen, die von der Nachverfolgung ausgeschlossen werden sollen
- Bereitstellung einer monatlichen Liste der zu verfolgenden berechtigten Ressourcen außerhalb des Netzwerks
- Mitteilung an Dell bei Änderungen in Bezug auf Hardwarestandards für berechtigte Ressourcen
- Bereitstellung einer Liste der unterstützten Geschäftsstandorte und Geschäftseinheiten für die berechtigten Ressourcen

Fakturierung

Der Service kann vom Kunden optional in monatlichen Ratan oder vorab bezahlt werden. Wenn der Kunde den Dell Lifecycle Hub-Service mit POS-Berechtigung erwirbt, finden Sie weitere Informationen in Tabelle 4. Die folgenden Bedingungen gelten für die Abonnementfakturierung:

- Das Bestellformular definiert den vereinbarten Umfang des Service, die Vertragslaufzeit von 3 oder 4 Jahren, die Anzahl der berechtigten Ressourcen, die Konfigurationsserviceoption, die im Umfang enthaltenen Länder und den Tarif pro Einheit.
- Nach Abschluss der Transition und Abnahme des Service wird dem Kunden basierend auf der Gesamtzahl der berechtigten abrechenbaren Ressourcen eine nachträgliche monatliche Rechnung gestellt.
- Der Kunde kann die Gesamtzahl der berechtigten abrechenbaren Ressourcen erhöhen. Diese zusätzlichen Ressourcen werden mit den vorhandenen verwalteten Ressourcen des Kunden kombiniert, woraus sich die neue „Gesamtzahl der berechtigten abrechenbaren Ressourcen“ ergibt.
- Dem Kunden wird die Gesamtzahl der verwalteten berechtigten abrechenbaren Ressourcen am Ende des Kalendermonats mit Transitionsservices nachträglich in Rechnung gestellt.
- In den USA darf ein Kunde die Gesamtzahl der berechtigten abrechenbaren Ressourcen nie auf eine Anzahl von unter 5.000 Einheiten reduzieren.
- In EMEA darf ein Kunde die Gesamtzahl der berechtigten abrechenbaren Ressourcen nie auf eine Anzahl von unter 1.000 Einheiten pro Land reduzieren.

- In APJC darf ein Kunde die Gesamtzahl der berechtigten abrechenbaren Ressourcen nie auf eine Anzahl von unter 2.500 Einheiten pro Land reduzieren.
- Der Kunde erhält eine einzige Rechnung. In EMEA stellt die lokale Dell Geschäftseinheit für das Land des Kunden diesem die Rechnung.
- Der Kunde darf den Service nicht nach Belieben kündigen oder beenden.
- Die in der Rechnung ausgewiesene Steuer gilt für den LCH-Standort.

Service-Level-Ziele

Dell misst die Reaktions- und Lösungsleistung anhand der nachfolgend aufgeführten Service-Level-Ziele.

Tabelle 3:

Metrik	Definition	Ziel
Versandzeit des Kits für Neueinstellungen*	Zeitspanne nach Eingang des Service-Request bis zum Versand von der LCH-Einrichtung	24 bis 48 Stunden
Versandzeit von Geräteaktualisierungen*	Zeitspanne nach Eingang des Service-Request bis zum Versand von der LCH-Einrichtung	24 bis 48 Stunden
Versandzeit beim Austausch der gesamten Einheit*	Zeitspanne nach Eingang des Service-Request bis zum Versand von der LCH-Einrichtung	Am nächsten Werktag
Leaver*	Zeitspanne nach Eingang des Service-Request bis zum Versand von der LCH-Einrichtung	24 bis 48 Stunden
Bestandslevel	Halten des optimalen Bestandslevels für die Kundennachfrage	60 bis 90 Tage

* Dell erbringt die Services während der normalen Geschäftszeiten (in der Regel Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr Ortszeit, außer an lokalen Feiertagen).

Dell LCH Service, der am Point of-Sale („POS“) für neue Dell Desktop-PCs oder Laptops erworben wurde

Wenn der Kunde den Dell Lifecycle Hub Service am Point of Sale erwirbt, gelten die nachstehenden Bedingungen:

Tabelle 4:

Voraussetzung für POS	Die erste Bestellung für neue Dell Desktop-PCs oder Laptops zu Beginn des Service muss mindestens 1.500 Einheiten umfassen.

Berechtigte Ressource(n)	Für die Zwecke der POS-Berechtigung umfassen die „berechtigten Ressourcen“ des Kunden nur serialisierte Ressourcen der Marke Dell, Desktop-PCs, Laptops, Tablets und Monitore der Marke Dell oder anderer Hersteller, die am POS mit diesem LCH-Service erworben wurden.
Nicht berechtigte Ressource(n)	Für die Zwecke der POS-Berechtigung umfassen „nicht berechtigte Ressourcen" des Kunden alle Kundenressourcen, die nicht mit diesem LCH-Service am POS erworben wurden.
Berechtigungsmanagement	Dell kann eine Liste der nicht berechtigten Ressourcen bereitstellen, die nicht sofort stillgelegt werden und als berechtigte Ressourcen aufgenommen werden sollen. Dem Kunden wird die gesamte Laufzeit basierend auf der ausstehenden Laufzeit des Service oder des Supportvertrags für die neue berechtigte Ressource im Voraus in Schritten von 1 Jahr, 2 Jahren, 3 Jahren oder 4 Jahren gemäß dieser Servicebeschreibung in Rechnung gestellt.
Fakturierung	• Bei einer POS-Berechtigung müssen Kunden die gesamte Servicelaufzeit für berechtigte Ressourcen im Voraus bezahlen. • Das Bestellformular enthält den Umfang des Service, die Vertragslaufzeit von 3 oder 4 Jahren, die Anzahl der berechtigten Ressourcen, die Konfigurationsserviceoption und die im Umfang enthaltenen Länder.

Annahmen

Der Service basiert auf den folgenden Annahmen:

- Alle vom Kunden mitgeteilten Informationen zu technischen Anforderungen und Architektur am Standort sind im Wesentlichen korrekt.
- Der Kunde verfügt über eine ITSM-Software oder ein Tickettool, über das die NutzerInnen die Anfrage zur Erfüllung an Dell senden können.
- Alle berechtigten Ressourcen mit Akkus haben Nennwerte von weniger als 100 Wattstunden.

Glossar

Tabelle 5:

Begriff	Beschreibung
LCH	Lifecycle Hub (Lebenszyklus-Hub)
IOP	Integration Orchestration Platform (Integrationsorchestrierungsplattform)
WMS	Warehouse Management System (Lagermanagementsystem)
DFS	Dell Financial Services
EOL	End of Life (Ende der Nutzungsdauer)
AOS	Assumption of Service (Annahme des Service)

CDE	Customer Delivery Executive
IAITAM	International Association of IT Asset Management

Definitionen

„Kundeninhalte“ umfassen alle Aufgabensequenzen, Daten, Images oder andere Kundeninhalte und -informationen.

Die „berechtigte(n) Ressource(n)“ umfassen serialisierte Geräte, darunter Desktop-PCs, Laptops, Tablets sowie Monitore der Marke Dell und von anderen Anbietern, die in der Berechtigungsliste aufgeführt sind, die der Kunde von Dell erhält und die im Umfang des LCH-Service enthalten sind. Kunden, die eine POS-Berechtigung erworben haben, finden in Tabelle 4 oben die zutreffende Definition von „berechtigten Ressourcen“.

„POS“ bezeichnet den Erwerb des Lifecycle Hub Service mit neuen Dell Desktop-PCs oder Laptops am Point of Sale.

„Berechtigte abrechenbare Ressource“ bezeichnet serialisierte Geräte (ausgenommen Monitore), die in der Kundenumgebung bereitgestellt oder zuvor bereitgestellt wurden, und dem Kunden wird der LCH-Service für diese Ressourcen in Rechnung gestellt.

„Berechtigte Ressource(n) am Ende der Nutzungsdauer“ oder „berechtigte EOL-Ressource(n)“ bedeutet, dass die Ressource nicht mehr durch die Mangelhaftung abgedeckt oder zu Support Services berechtigt ist, es sei denn, der Kunde und Dell haben während der Transition etwas anderes festgelegt.

„Service-Level-Ziele“ oder „SLO“ beschreiben die Definition des erwarteten Service zwischen Dell und dem Kunden. Für Service-Level-Ziele sind keine „Service Level Credits“ verfügbar.

„Service-Request“ bezeichnet die Anfrage von einem/r NutzerIn oder von einem/r autorisierten VertreterIn von einem/r NutzerIn, der/die eine als normaler Teil der Servicebereitstellung vereinbarte Serviceaktion initiiert.

„Unterstützte Hardware“ umfasst Geräte, die zeitweise im Konfigurationsmanagementsystem aufgeführt sind und sich an den unterstützten Standorten befinden.

„Drittanbietersoftware“ bezeichnet ein Softwarepaket oder eine Komponente, die von einer Person oder einer Organisation entwickelt und/oder verteilt wird, die keine Partei dieses Vertrags ist.

„Drittanbieter“ bezeichnet alle Einzelpersonen, Einzelfirmen, Partnerschaften, Firmen, Entitäten, Vereine, Personenverbände, Personenvereinigungen, Trusts, Körperschaften, sowie Regierungs- oder Aufsichtsbehörden, die keine Partei oder kein Partner einer Partei sind.

„Transformationsmeilensteinplan“ bezeichnet die wichtigsten Meilensteine mit Abnahmekriterien, die für eine fristgerechte Fertigstellung der Transformationsservices erforderlich sind.

„Transformationsphase“ bezeichnet den Zeitraum nach dem Datum des Inkrafttretens und vor der Annahme der Services, in dem die Vertragsparteien die Transformationsservices ausführen.

„TransitionsmanagerIn“ bezeichnet die individuelle Führungskraft, die speziell damit beauftragt ist, sicherzustellen, dass alle Transitionsaktivitäten abgeschlossen werden und dass der Anbieter die Services gemäß vereinbartem Datum für die Annahme der Services bereitstellen kann.

„Transitionsmeilensteinplan“ bezeichnet die wichtigsten Meilensteine mit Abnahmekriterien, die für eine fristgerechte Fertigstellung der Transitionsservices erforderlich sind.

„Transitionsmeilenstein“ bezeichnet Meilensteine und/oder wichtige Leistungen im Zusammenhang mit den Verpflichtungen des Anbieters, bestimmte Transitionsservices gemäß Transitionsmeilensteinplan an bestimmten Terminen abzuschließen. Jeder Transitionsmeilenstein muss, sofern angegeben, über Annahmekriterien verfügen.

„Transitionsphase“ bezeichnet den Zeitraum nach dem Datum des Inkrafttretens und vor dem Datum der Annahme der Services, in dem die Vertragsparteien die Transitionsservices ausführen.

„Transition“ oder „Transitionsservices“ bezeichnet die Funktionen, Leistungen, Aktivitäten und Services, die der Anbieter benötigt, um die im Umfang enthaltenen Services vom Kunden zum Anbieter zu migrieren.

„Nicht berechtigte Ressourcen“ umfasst alle serialisierten Ressourcen, einschließlich Desktop-PCs, Laptops, Tablets und Monitore der Marke Dell und anderer Hersteller, die keine berechtigten Ressourcen sind.

Allgemeine Pflichten des Kunden

Befugnis zum Gewähren von Zugang. Der Kunde stimmt zu, dass er sowohl für sich als auch für Dell für den Zweck der Bereitstellung dieser Services die Berechtigung für Zugang zu und Verwendung (ob remote oder persönlich) der in Kundenbesitz befindlichen oder lizenzierten Software, Hardware und Systeme, der darauf gespeicherten Daten und aller zugehörigen Hardware- und Softwarekomponenten erhalten hat. Wenn der Kunde noch nicht über diese Berechtigung verfügt, ist er dafür verantwortlich, diese Berechtigung auf eigene Kosten einzuholen, bevor er Dell mit der Ausführung dieser Services beauftragt.

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

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

Pflichten vor Ort. Wenn Services vor Ort (am Kundenstandort) erbracht werden müssen, ermöglicht der Kunde (kostenfrei für Dell) freien, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen und der Umgebung des Kunden, einschließlich eines ausreichend großen Arbeitsbereichs, einer sicheren Stromversorgung, Sicherheitsausrüstung (falls zutreffend) und eines Telefonanschlusses. Darüber hinaus müssen ein Monitor oder Display, eine Maus (oder ein anderes Zeigegerät) und eine Tastatur zur Verfügung gestellt werden (ohne Kosten für Dell), wenn das System nicht bereits über diese Komponenten verfügt.

Datenbackup. 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 regelmäßige Backups der Daten zu erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind. Dell ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich.

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

- VERTRAULICHE, GESCHÜTZTE ODER PERSONENBEZOGENE DATEN
- VERLORENE ODER BESCHÄDIGTE DATEN, PROGRAMME ODER SOFTWARE

- BESCHÄDIGTE ODER VERLORENE WECHSELMEDIEN
- SYSTEM-ODER NETZWERKAUSFÄLLE UND/ODER
- ALLE HANDLUNGEN ODER UNTERLASSUNGEN, EINSCHLIESSLICH FEHLVERHALTEN DURCH DELL ODER EINEN DRITTANBIETER.

Services von Drittanbietern. Bei der Ausführung dieser Services muss Dell möglicherweise auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell hergestellt oder verkauft wurde. Die Services einiger Hersteller können erlöschen, wenn Dell oder eine andere Person als der 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.

Ausgeschlossene Daten. „Ausgeschlossene Daten“ bedeutet: (i) Daten, die klassifiziert und/oder in der US-Munitionsliste (United States Munitions List, USML) stehende Daten (einschließlich Software- und technischer Daten) oder beides; (ii) Artikel, Dienstleistungen und zugehörige technische Daten, die als Verteidigungsgüter und -dienstleistungen klassifiziert sind; (iii) veröffentlichte Daten, die unter die ITAR (International Traffic in Arms Regulations) fallen; und (iv) personenbezogene Daten, die aufgrund interner Richtlinien oder Praktiken, branchenspezifischer Standards oder gesetzlich festgelegter Sicherheitsanforderungen des Kunden strengeren Sicherheitsanforderungen unterliegen. Der Kunde erkennt an, dass der Service nicht für die Verarbeitung, Speicherung oder Verwendung von ausgeschlossenen Daten vorgesehen ist. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, Daten zu überprüfen, die Dell überlassen werden oder auf die von Dell zugegriffen wird, um sicherzustellen, dass sie keine ausgeschlossenen Daten enthalten.

Zusätzliche Bestimmungen

Der Service kann außerhalb des Landes erbracht werden, in dem der Kunde und/oder Dell ansässig bzw. tätig sind. Dell behält sich das Recht vor, den Standort, an dem Services ausgeführt werden, sowie die Partei, die den Service ausführt, von Zeit zu Zeit und gemäß den Bedingungen der Vereinbarung zu ändern. Es bleibt jedoch weiterhin die Verantwortung von Dell, den Service bereitzustellen. Wenn eine der volumetrischen Annahmen, die von Dell und dem Kunden für den Umfang eines Connected Configuration Service-Projekts verwendet werden, wesentlich von den festgelegten Anforderungen für die vollständige Leistung des Services (einschließlich der vom Kunden prognostizierten Einheiten-Volumes, der durchschnittlichen Zeit für die Bereitstellung pro Einheit, der maximalen Einheiten, die gleichzeitig mithilfe der Bereitstellungslösung des Kunden bereitgestellt werden können, und/oder der Konfigurationsfaktoren, die zusätzliche Zeit für die Aufgabe erfordern) abweichen, kann Dell die Preis- und Erfüllungskapazität anpassen, um solche Änderungen widerzuspiegeln. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass er als Verantwortlicher und Datenexporteur für jedwede Daten auf physischer Hardware, Laufwerken bzw. einer gehosteten virtuellen Maschine oder sonstigen vom Kunden gegenüber Dell bereitgestellten Komponenten („Kundenbereitstellungslösung“), vom Kunden für die Services verwendete Systems Management Software („Kundensoftware“) oder Kundeninhalte verantwortlich ist, je nach Auslegung des Datenbegriffs in den einzelnen Ländern unter anderem in der Europäischen Union (EU), und dass Dell gemäß dieser Vereinbarung bei der Durchführung der Services als Auftragsverarbeiter für den Kunden fungiert. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass er als Verantwortlicher und Datenexporteur für die Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen im jeweiligen Land zuständig ist und dass sich Dell als Auftragsverarbeiter zur Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen im jeweiligen Land verpflichtet. Der Kunde hält Dell in Bezug auf Verstöße gegen die Verpflichtungen des Kunden zur Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen im jeweiligen Land sowie in Bezug auf die Nichteinhaltung der Verpflichtungen im Zusammenhang mit den maßgeblichen Bestimmungen schadlos, die im Kundenvertrag zum Kauf des unterstützten Dell Systems/der unterstützten Dell Systeme und des Service bzw. der Services dargelegt sind.

Dell ist nicht zur Bereitstellung des/der Service(s) verpflichtet und kann den/die Service(s) bei einem Verstoß des Kunden gegen die Kundenvereinbarung kündigen. Dell haftet nicht für etwaige Schäden, die sich aus einer Verletzung durch den Kunden ergeben. Dem Kunden können weitere Gebühren und Kosten für zusätzlichen Zeit- oder Materialaufwand, Verluste oder Schäden angerechnet werden, die Dell und seinen Anbietern entstehen. Der Kunde wird Dell unverzüglich über jegliche Versäumnisse, Mängel oder andere Probleme im Zusammenhang mit der Einhaltung seiner Verpflichtungen gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen und damit verbundenen Bestimmungen in der Vereinbarung benachrichtigen und in gutem Glauben mit Dell zusammenarbeiten, um eine Lösung für diese Angelegenheiten zu finden.

Falls der Kunde Probleme oder Fehler verursacht, die die Durchführung des Service in der Anlagenumgebung durch Dell im zugewiesenen Zeitrahmen behindern, koordiniert Dell mit dem Kunden, diese Einheiten „wie besehen" am Zeitpunkt des Ausfalls oder an einer vereinfachten Aufgabensequenz vor dem Zeitpunkt des Ausfalls zu versenden. Kunden, die „wie besehen" versendete Einheiten erhalten, übernehmen die Verantwortung für den Abschluss der Konfiguration der Einheiten durch den Kunden und innerhalb der Kundenumgebung. Bei zukünftigen Bestellungen kann es zu Verzögerungen kommen, ohne dass Dell eine Bestätigung der Fehlerbehebung erhält.

Ausgeschlossene Services (Dedicated Connected Configuration)

Erstellung von Kundeninhalten durch Dell

Support oder Wartung für jede Kundenbereitstellungslösung oder Kundensoftware von Dell, vorausgesetzt jedoch, dass jede Kundenbereitstellungslösung, die einen aktiven Dell Support- oder Wartungsvertrag umfasst, von Dell in Übereinstimmung mit dem aktiven Dell Support- oder Wartungsvertrag gewartet wird

Data Migration Services

Entwicklung von geistigem Eigentum, das exklusiv und speziell für den Kunden erstellt wird

Vorabbereitstellung von Systembestandsdaten zu berechtigten Ressourcen

Behebung von Problemen oder Ausfällen der Kundenbereitstellungslösung

Alle sonstigen Aktivitäten, die nicht explizit in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind

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

Services – Bedingungen und Bestimmungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen („Sie", „Ihnen" oder „Kunde") und der juristischen Person dar, die auf Ihrer Rechnung für den Service angegeben ist („Dell als juristische Person"). Dieser Service unterliegt der vom Kunden separat unterzeichneten Rahmenvereinbarung mit Dell als juristischer Person, die den Verkauf des Service ausdrücklich gestattet. Gibt es keine entsprechende Vereinbarung, die diesen Service ausdrücklich autorisiert, 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.

Kundenstandort	Für Ihren Kauf der Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Services direkt kaufen	**Kunden, die Services über einen autorisierten Reseller kaufen**
USA	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (Englisch) Dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)	Dell.ca/terms (Englisch) Dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)
Lateinamerika und Karibik	Lokale Verkaufsbedingungen online auf der landesspezifischen Website unter Dell.com oder Dell.com/servicedescriptions/global*	Die Servicebeschreibungen und andere Servicedokumente zu Dell als juristischer Person, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Servicedokumenten zu Dell als juristischer Person in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell als juristische Person“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres Verkäufers erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristischer Person. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.

Asien/Pazifik/Japan	Lokale länderspezifische Dell.com-Website oder Dell.com/servicedescriptions/global.*	Die Servicebeschreibung und andere Servicedokumente zu Dell als juristische Person, die Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer Verkäuferin erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer Verkäuferin erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Servicedokumenten zu Dell als juristischer Person in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell als juristische Person“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres Verkäufers erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristischer Person. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.

Asien/Pazifik/Hongkong	https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&l=zh&s=corp&cs=hkcorp1	Die Servicebeschreibung und andere Servicedokumente zu Dell als juristische Person, die Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer Verkäuferin erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer Verkäuferin erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Servicedokumenten zu Dell als juristischer Person in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell als juristische Person“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres Verkäufers erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristischer Person. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.

Europa, Naher Osten und Afrika	Lokale landesspezifische Dell.com-Website oder Dell.com/servicedescriptions/global* Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs: Frankreich: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Deutschland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Großbritannien: Dell.co.uk/terms	Die Servicebeschreibung und andere Servicedokumente zu Dell als juristische Person, die Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer Verkäuferin erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer Verkäuferin erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Servicedokumenten zu Dell als juristischer Person in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell als juristische Person“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres Verkäufers erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristischer Person. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.

* Kunden können einfach über Dell.com auf die lokale Website von Dell.com zugreifen, indem sie einen Computer nutzen, der an ihrem Standort mit dem Internet verbunden ist, oder indem sie auf der Dell Website „Choose a Region/Country“ (Land/Region auswählen) unter Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen eine Option auswählen.

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

Datenschutz: Dell behandelt alle personenbezogenen Daten, die unter dieser Servicebeschreibung gesammelt werden, in Übereinstimmung mit den Dell Technologies Datenschutzhinweisen der jeweiligen Gerichtsbarkeit, die alle unter http://www.dell.com/localprivacy verfügbar sind und auf die hiermit verwiesen wird.

Im Fall eines Widerspruchs zwischen den Bedingungen in einem der Dokumente, die diese Vereinbarung umfassen, haben die Dokumente in der folgenden Reihenfolge Vorrang: (i) diese Servicebeschreibung, (ii) die Vereinbarung, (iii) das Bestellformular. Die vorrangigen Bedingungen werden so eng wie möglich ausgelegt, um den Widerspruch zu lösen, während so viel wie möglich von den widerspruchsfreien Bedingungen erhalten bleibt, einschließlich dem Erhalten widerspruchsfreier Bedingungen innerhalb desselben Paragrafen, Abschnitts oder Unterabschnitts.

Durch die Bestellung der Services, den Erhalt der Services, die Verwendung der Services oder der zugehörigen Software bzw. durch Klicken auf die Schaltfläche/Aktivieren des Kontrollkästchens „Ich stimme zu“ oder Ähnliches auf der Website von Dell.com oder DellEMC.com im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell Technologies Software oder Internetoberfläche verpflichten Sie sich zur Einhaltung dieser Servicebeschreibung und der durch Verweis darin 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 müssen Kunden neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. ein Bestellformular unterzeichnen.

Hinweis zu Datenerhebung und -nutzung

In diesem Hinweis („Hinweis“) wird erläutert, wie Dell Technologies und seine Unternehmensgruppe im eigenen Namen oder für einen Drittanbieter oder für seine unmittelbaren und mittelbaren Tochtergesellschaften („Dell“) Ihre Daten erfasst, verwendet und weitergibt, wenn Sie Dell Software verwenden. Wir erfassen und verwenden bestimmte Datentypen, die nachfolgend beschrieben sind, um Ihre Erfahrung in Bezug auf Dell Produkte zu personalisieren sowie um unseren Support und unsere Produkte, Lösungen und Services zu verbessern („Dell Lösungen“).

Informationen, die wir bereits erfassen. Wir erfassen möglicherweise automatisch Verhaltens- und Nutzungsinformationen zur Verwendung von, zum Zugriff auf oder zur Interaktion mit den Dell Lösungen. Diese Informationen geben nicht unbedingt direkt Aufschluss über Ihre Identität, können aber eine eindeutige Kennung und andere Informationen über das von Ihnen verwendete Gerät enthalten, wie z. B. Ihr Service-Tag, das Hardwaremodell, die Betriebssystemversion, Hardwareeinstellungen und Systemabstürze, installierte Anwendungen, deren Einstellungen und Nutzung und/oder (MAC-) Adresse und andere Daten, die Ihr Gerät oder System eindeutig identifizieren können.

Wir können auch Informationen darüber erfassen, wie Ihr System oder Gerät mit den Dell Lösungen interagiert hat, z. B. statistische Informationen, Netzwerkverbindungsindikatoren und Routing oder im Falle des Dell Managed Detection and Response Service, Informationen im Zusammenhang mit Sicherheitsereignissen. In einigen Fällen können die erfassten Informationen direkt oder indirekt EndnutzerInnen identifizieren und eine Person mit bestimmten Onlineverhalten verknüpfen, sofern dies für die in diesem Hinweis angegebenen Zwecke erforderlich ist.

Zum Unterstützen dieser Aktivitäten erklären Sie sich damit einverstanden, Dell eine eingeschränkte, nicht exklusive Lizenz zur Nutzung Ihrer Daten zur Bereitstellung des Service zu gewähren. Sie erklären sich außerdem damit einverstanden, Dell eine eingeschränkte, nicht exklusive, unbefristete, weltweite, unwiderrufliche Lizenz zur Nutzung und anderweitigen Verarbeitung von Daten im Zusammenhang mit Sicherheitsereignissen während und nach der Laufzeit des Service zur Entwicklung und/oder Verbesserung des Service und der Dell Lösungen zu gewähren, die wir anbieten und unseren Kunden bereitstellen. Dell ist nicht verpflichtet, Daten im Zusammenhang mit Sicherheitsereignissen nach Beendigung des Service aus irgendeinem Grund zurückzugeben oder zu löschen.

[Dell Software kann alle oder einen Teil der oben genannten Informationen in Datenprotokollen konsolidieren, die an Dell übertragen werden, wenn eine Internetverbindung hergestellt wird.]

Datenübertragung. Die in diesem Hinweis beschriebenen Daten werden möglicherweise außerhalb Ihres Landes an andere Standorte wie z. B. in den USA, der EU und Japan oder an Hosting-Standorte von Drittanbietern übertragen. Wir werden alle geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen treffen, um die von uns übertragenen Daten zu schützen.

Aufbewahrung Ihrer Daten. Ihre personenbezogenen Daten werden in Übereinstimmung mit den in diesem Hinweis beschriebenen Zwecken und gemäß den Aufbewahrungsrichtlinien von Dell und geltendem Recht aufbewahrt. Die von Dell wie in diesem Hinweis beschrieben erfassten Daten werden gemäß den Aufbewahrungsrichtlinien von Dell und geltendem Recht aufbewahrt.

Ergänzende Bedingungen und Bestimmungen

1. Laufzeit des Service. Die Anzahl der Systeme, Lizenzen, Installationen, Bereitstellungen, verwalteten Endpunkte oder EndnutzerInnen, für die der Kunde einen oder mehrere Services erwirbt, der Tarif oder Preis sowie die jeweilige Laufzeit der einzelnen Services sind im jeweiligen Bestellformular angegeben. Sofern nicht anderweitig mit Dell schriftlich vereinbart, werden die in dieser Servicebeschreibung beschriebenen Services dem Kunden nur zur internen Nutzung bereitgestellt. Es ist dem Kunden nicht gestattet, die Services an Dritte weiterzuverkaufen oder für die Zwecke eines Servicebüros zu verwenden.

2. Wichtige Zusatzinformationen

- Terminänderung. Wurde für den Service ein Termin vereinbart, sind Terminänderungen mindestens acht (8) Kalendertage vor dem ursprünglich vereinbarten Termin anzukündigen. Wenn der Kunde den Servicetermin innerhalb von 7 Tagen oder weniger vor dem ursprünglich vereinbarten Termin ändert, fällt eine Änderungsgebühr an, die jedoch höchstens 25 % des Preises für den Service beträgt. Der Kunde stimmt zu, dass er jegliche Terminänderungen mindestens acht (8) Tage vor Beginn des Service bestätigt.
- Bezahlung der mit den Services gekauften Hardware. Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, ist die Bezahlung von Hardware in keinem Fall an die Ausführung oder Erbringung von Services gebunden, die zusammen mit der Hardware erworben wurden.
- Wirtschaftlich angemessene Begrenzung des Serviceumfangs. Dell behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell der wirtschaftlich begründeten Meinung ist, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell oder den von Dell beauftragten Serviceanbieter entsteht oder die Erbringung einer geforderten Leistung über den Serviceumfang hinausgeht. Dell übernimmt keine Haftung für Ausfälle oder nicht termingerecht erbrachte Leistungen aufgrund von Umständen, die Dell nicht zu vertreten hat, einschließlich der Nichteinhaltung der Verpflichtungen des Kunden gemäß dieser Servicebeschreibung.

- Optionale Services. Unter Umständen sind optionale Services (einschließlich Support vor Ort, Installation, Beratung, verwaltete und professionelle Support- oder Schulungsservices) von Dell erhältlich, die je nach Kundenstandort variieren. Für optionale Services ist unter Umständen eine separate Vereinbarung mit Dell erforderlich. Ist eine solche Vereinbarung nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit der vorliegenden Servicebeschreibung erbracht.

3. Abtretung und Unterverträge. Dell kann diesen Service im Rahmen eines Untervertrags von Dritten ausführen lassen und/oder diese Servicebeschreibung auf qualifizierte Dienstleister übertragen, die den Service im Auftrag von Dell ausführen.

4. Stornierung. Dell ist berechtigt, diesen Service jederzeit während der Servicelaufzeit aus folgenden Gründen zu beenden:

- Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung für diesen Service gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
- Der Kunde macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit dem/der SupportmitarbeiterIn oder dem/der Vor-Ort-TechnikerIn.
- Der Kunde hält die Bedingungen und Bestimmungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

Im Falle einer Kündigung durch Dell schickt Dell eine schriftliche Kündigung an die Rechnungsadresse des Kunden. Das Schreiben enthält den Grund für die Kündigung sowie das Datum, an dem sie wirksam wird. Zwischen dem Datum des Versands der Kündigung durch Dell an den Kunden und dem Vertragsende 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.

5. Regionale Einschränkungen und Standortänderung. Dieser Service ist nicht an allen Standorten verfügbar. Serviceoptionen, inklusive Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-Antwortzeiten, hängen von der jeweiligen Region ab und manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar; die entsprechenden Details erfahren Sie von Ihrer Vertriebsmitarbeiterin oder Ihrem Vertriebsmitarbeiter.

2023 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten. Andere unter Umständen in diesem Dokument genannte Marken und Handelsnamen verweisen auf die Inhaber dieser Marken und Handelsnamen oder auf deren Produkte. Eine Druckversion der Dell Verkaufsbedingungen und -bestimmungen ist auf Anfrage erhältlich.