



Servicebeschreibung

Dell Managed Services for Storage

1. Einleitung

Dell Technologies Services („Dell“) erbringt die Dell Managed Services for Storage („Service(s)“) gemäß dieser Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“). Das Kundenangebot, das Bestellformular oder eine andere gemeinsam vereinbarte Rechnungsform oder Bestellbestätigung (das „Bestellformular“) enthält den Namen des/der Service(s) und verfügbare Serviceoptionen, die der Direktkunde (oder, falls zutreffend, der Reseller, der von Dell autorisierte Distributor des Endkunden einer der oben genannten Optionen) erworben hat (zusammen der „Kunde“). Weitere Unterstützung oder eine Kopie des Kundenservicevertrags erhalten Sie vom technischen Support oder von dem für Sie zuständigen Mitglied des Dell Vertriebsteams.

Diese Servicebeschreibung unterliegt den Bedingungen und Bestimmungen in Abschnitt 10 dieser Servicebeschreibung (die „Vereinbarung“). Der Begriff „Vereinbarung“ bedeutet für einen Reseller oder von Dell autorisierten Distributor, der die Services direkt von Dell erwirbt, die unterzeichnete ausgehandelte Vereinbarung zwischen Dell und dem Reseller oder gegebenenfalls zwischen Dell und dem Distributor, die den direkten Erwerb der Services von Dell durch den Reseller oder Distributor regelt. Wenn keine unterzeichnete ausgehandelte Vereinbarung zwischen dem Reseller und Dell besteht, handelt es sich bei der Vereinbarung um die allgemeinen Geschäftsbedingungen für Reseller, die auf dem Land basieren, in dem der Kunde die Services erwirbt, und die unter https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/legal_terms-conditions_dellwebpage/reseller-terms-of-sale verfügbar sind.

Die Vertragspartner bestätigen, die Vereinbarung gelesen zu haben und sie anzuerkennen. Im Falle eines Konflikts zwischen den Bedingungen dieser Servicebeschreibung, des Bestellformulars und der Vereinbarung gilt die folgende Rangfolge: (1) das Bestellformular, (2) diese Servicebeschreibung und (3) die Vereinbarung. 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 des Erhalts widerspruchsfreier Bedingungen innerhalb desselben Absatzes, Abschnitts oder Unterabschnitts.

Diese Servicebeschreibung gilt nur für die Services. Diese Bedingungen gelten nicht für Geräte, die im Rahmen der Services von Dell gemanagt werden (ausgenommen Geräte in Besitz von Dell, die zur Erbringung der Services verwendet werden, z. B. Dell Management Stack). Zur Klarstellung: Die Geräte, die in dieser Servicebeschreibung dargelegten Services erhalten, werden vom Kunden parallel beschafft und diese Bedingungen und Bestimmungen gelten unabhängig von den Bedingungen für solche Geräte.

2. Definitionen

Bestimmte definierte Begriffe, die in dieser Servicebeschreibung verwendet werden, haben gemäß der Definition in der Vereinbarung die unten dargelegte Bedeutung oder können in dem Kontext definiert werden, in dem sie verwendet werden.

„Änderung“ bezeichnet das Hinzufügen, Ändern oder Entfernen von Komponenten mit möglichen Auswirkungen auf die IT-Services. Der Umfang sollte sämtliche IT-Services, Konfigurationselemente, Prozesse, Dokumentation usw. umfassen.

„Änderungszeitfenster“ bezeichnet den Zeitraum, in dem eine technische Änderung zur Implementierung genehmigt wurde, unter Berücksichtigung potenzieller Ausfallzeiten und anderer Auswirkungen.

„Inhalt“ bezeichnet Daten (einschließlich aller Text-, Ton-, Video- und Bilddateien), Software (einschließlich Rechner-Images) und andere Informationen.

„Kundeninhalte“ bezeichnet Inhalte, die der Kunde oder EndnutzerInnen des Kunden im Rahmen des Service laden oder verwenden. Kundeninhalte umfassen keine Konfigurations-, Performance- und/oder Nutzungsdaten, die Dell in Verbindung mit dem Service erfasst.

„Cybersicherheits-Incident“ bezeichnet eine bösartige Handlung oder den Versuch, unbefugten Zugriff auf den Service oder die im Umfang enthaltene Umgebung zu erlangen, den Betrieb zu unterbrechen oder ihn/sie missbräuchlich zu verwenden, oder die versehentliche oder gesetzwidrige Vernichtung, den Verlust, die Änderung, die unbefugte Offenlegung oder den Zugriff auf alle Kundeninhalte, die vom Service übertragen, gespeichert oder verarbeitet werden.

„Dell Management Stack“ ist die Infrastruktur im Besitz von Dell, die am Standort bereitgestellt wird und von Dell für die Erbringung und Verwaltung der Services verwendet wird.

„Dell Managed Services Platform (oder Portal)“ bezieht sich auf das Tool, das Dell verwendet, um den Service zu managen und Incident-Tickets zu protokollieren. Dabei handelt es sich um die ITSM-Software und das Aufzeichnungssystem von Dell, die in der Dell Umgebung für das Management der mit dem Service verbundenen Tickets bereitgestellt werden.

„Ausfallzeitminuten“ bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten, in denen die Storage-Hardware einen Fehler oder Defekt an Materialien oder Verarbeitung aufweist, der von Dell reproduzierbar ist, und während derer der Service nicht verfügbar ist, mit Ausnahme aller erforderlichen Maßnahmen aufseiten des Kunden und vorbehaltlich jeglicher Ausschlüsse von der Verfügbarkeitszusage.

„Endkunde“ bezeichnet die juristische Person, die die Services direkt von Dell oder von einem Reseller erwirbt. „Kunde“ hat die oben beschriebene Bedeutung. Ungeachtet gegenteiliger Bestimmungen in dieser Servicebeschreibung gelten alle Verweise und Bedingungen in Bezug auf Gebühren, Zahlungen, Rückerstattungen, Rechnungen, Stornierungs- oder Kündigungsrechte oder ähnliche finanzielle Bedingungen („finanzielle Bedingungen“) in der Servicebeschreibung nicht für einen Kunden, der den Service von einem Reseller erworben hat. Stattdessen gelten die finanziellen Bedingungen in der Vereinbarung für die Services des Kunden mit dem Reseller.

„Incident“ bezeichnet ein Ereignis in der Kundenumgebung, mit Ausnahme von Cybersicherheitsereignissen. „Cybersicherheits-Incidents“ bezeichnet ein Ereignis, das nicht zum Standardbetrieb des Service gehört und zu einer Unterbrechung oder Reduzierung der Servicequalität führt oder dazu führen könnte.

„Incident-Management (proaktiv)“ bezeichnet eine ungeplante Unterbrechung eines IT-Service, die den Service für den Kunden noch nicht beeinträchtigt hat. Dies kann sich potenziell auf mehr als einen Kunden auswirken.

„Incident-Management (reaktiv)“ bezeichnet eine ungeplante Unterbrechung in der Umgebung eines Kunden. Sie wirkt sich auf einen Kunden aus.

„Im Umfang enthaltene Umgebung“ bezeichnet die entsprechenden Hardware- und Softwareressourcen an den Kundenstandorten, für die Dell die Services erbringt.

„Managementzone“ bezieht sich auf die VMware-Managementdomain (auch als Management-Workload-Domain bezeichnet).

„Messzeitraum“ bezeichnet einen Kalendermonat während der Laufzeit.

„Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz“ steht für die Gesamtzahl der Kalendermonatsminuten abzüglich der Ausfallzeitminuten, die während eines Kalendermonats angefallen sind, geteilt durch die Gesamtzahl der Kalendermonatsminuten, multipliziert mit 100. Zeiträume der Nichtverfügbarkeit, für die Dell gemäß einem Incident-Bericht nicht verantwortlich ist, werden vor der Berechnung wieder zum monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz hinzugefügt.

„Benachrichtigung über einen Incident“ bezeichnet den Zeitpunkt der Eröffnung eines Incident auf der Dell Managed Services Platform.

„Bestellformular“ bezeichnet entweder ein Kauf- oder ein Flex on Demand-Transaktionsdokument für den Erwerb der hier beschriebenen Services durch den Kunden.

„Zugehörige Software“ bezeichnet Software, die von Dell in Verbindung mit dem Service bereitgestellt wird, um dem Kunden die Nutzung des Service zu ermöglichen. Zugehörige Software kann Entwicklungssoftware und -tools sowie Software umfassen, die zum Zweck der Verwendung des Service auf Endnutzengeräten installiert werden muss. Die zugehörige Software schließt Software aus, die Dell zu gesonderten Bedingungen oder gemäß einer gesonderten Vereinbarung zur Verfügung stellt.

„Reseller“ bezeichnet ein am Dell Technologies Partnerprogramm teilnehmendes Unternehmen, das die Services entweder direkt von Dell oder über einen von Dell autorisierten Distributor erwirbt und die Services an einen Endkunden weiterverkauft.

„Antwortzeit“ bezeichnet die Zeit zwischen der ordnungsgemäßen Benachrichtigung über einen Incident und der Bestätigung des Incident auf der Dell Managed Services Platform.

„Servicelevelziele“ oder „SLO(s)“ bezeichnet die objektiven Messkriterien für die Performance von Dell, wie in Anhang 2 dieser Servicebeschreibung dargelegt.

„Service-Enablement“ bezeichnet die Aktivitäten, die zur Vorbereitung auf Steady-State-Services durchgeführt werden.

„Standort“ bezeichnet den auf dem Bestellformular angegebenen Kundenstandort, für den die Services erbracht werden sollen.

„Steady-State-Service“ bezeichnet die Services, die nach der Service-Enablement-Phase als solche definiert sind.

„Management Stack“ ist ein logischer Technologiestack, der zur Unterstützung von Managed Services für Kunden-Workloads verwendet wird. Dieser Stack kann auf Hardware im Besitz von Dell oder auf kundeneigener Hardware gehostet werden. Dell behält jedoch die administrativen Rechte für diesen Technologiestack bei und Kunden haben keinen Zugriff auf dieses logische System.

3. Servicezusammenfassung

Dell stellt einen gemanagten On-Premise-Scale-out-Storage-Service für Datei (PowerScale) und/oder Block (PowerStore) bereit, der vom Kunden verwendet und mithilfe der zugehörigen Software genutzt werden kann. Die Konnektivität mit zugehöriger Software wird in diesem Dokument näher erläutert. Der Service wird dem Kunden mit einer Mindestlaufzeit von drei (3) Jahren zur Verfügung gestellt.

Der Kunde stellt die Standortbereitschaft, die Stromversorgung, ausreichenden Platz, Heizung und Klimatisierung, das Kundendaten- und -managementnetzwerk sowie Zugriff für Remotekonnektivität sicher. Der Kunde lässt das Rack außerdem am gewünschten Standort im Rechenzentrum mit einsatzbereiter Stromversorgung und Netzwerkverbindung installieren, damit Dell die Lösung bereitstellen und den Service erbringen kann. Darüber hinaus müssen sich während des Installationsprozesses alle gelieferten Geräte in der Nähe des Racks befinden, damit Dell die Bereitstellung abschließen kann.

Dell stellt einen Zeitplan für die Änderungszeitfenster für die vierteljährliche Wartung und Implementierung von Änderungen bereit. Der Kunde kann nur einen Zeitraum verschieben. Nach der Verschiebung wird Dell die Änderung und das Upgrade in das nächste geplante Änderungszeitfenster verschieben.

Dell ist nicht verpflichtet, eine bestimmte Kombination von Beständen, MitarbeiterInnen oder anderen Ressourcen zur Erbringung des Service zu verwenden. Dell kann gelegentlich nach eigenem Ermessen und in angemessenem Umfang Ressourcen austauschen, bereitstellen, entfernen und vergleichbare Ressourcen verwenden, um die Services bereitzustellen, sofern der Betrieb des Kunden dadurch nicht wesentlich beeinträchtigt wird.

Sicherheit: Dell stellt die Services gemäß Anhang 1, Sicherheitsframework, bereit, der diesem Dokument beigelegt ist.

Systemdaten. Dell erfasst mitunter Daten zur Konfiguration, zum Betrieb, zur Performance und zur Nutzung des Service („**Systemdaten**“). Zu den Systemdaten gehören keine Kundeneinhalte. Dell behandelt alle personenbezogenen Daten, die im Rahmen der Systemdaten erfasst werden, in Übereinstimmung mit den Datenschutzerklärungen der jeweiligen Gerichtsbarkeit, die unter <http://www.dell.com/localprivacy> verfügbar sind und auf die hiermit verwiesen wird. Systemdaten können von Dell verwendet werden, um (a) die Bereitstellung des Service für den Kunden und die EndnutzerInnen des Kunden zu unterstützen oder durchzuführen, (b) die Nutzung oder Erweiterung des Service oder anderer Produkte und Services von Dell für den Kunden oder die EndnutzerInnen des Kunden zu verbessern oder zu erweitern oder (c) seine gesetzlichen Rechte und Pflichten wahrzunehmen (kollektiv „**Zweck**“). Jede Übertragung von Systemdaten an Dritte dient allein diesem Zweck und unterliegt den geltenden Gesetzen sowie den für vertrauliche Kundeninformationen angemessenen Schutzmaßnahmen. Vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Rechte des Kunden, der EndnutzerInnen des Kunden oder Dritter ist Dell ausschließlicher Eigentümer und behält alle Rechte an Systemdaten, die anonymisiert sind, d. h. die den Kunden und die EndnutzerInnen des Kunden nicht identifizieren oder auf eine bestimmte Person bezogen sind („**anonymisierte Systemdaten**“). Diese Daten gelten als vertrauliche Informationen von Dell. Dell ist berechtigt, anonymisierte Systemdaten für gesetzlich zulässige technische oder kommerzielle Zwecke zu verwenden oder weiterzugeben. Der Kunde darf zugehörige Funktionen zur Erfassung von Telemetriedaten nicht deaktivieren. Die Deaktivierung zugehöriger Funktionen für die Erfassung von Telemetriedaten durch den Kunden kann zu einer Unterbrechung oder Deaktivierung des Service führen, wie von Dell in der mit dem Service bereitgestellten Dokumentation oder anderweitig angegeben.

4. Service-RACI

Der Zweck der folgenden Informationen besteht darin, die erforderlichen Aktivitäten und Prozesse für die Erbringung der Services zu koordinieren und durchzuführen. Dell ist für das fortlaufende Management der für die Erbringung des Service verwendeten Technologie verantwortlich. Die folgende RACI-Matrix für die Services beinhaltet die wichtigsten Funktionen des Service zwischen Dell und dem Endkunden und beschreibt die jeweils zuständigen, verantwortlichen, beratenden und zu informierenden Personen. Das Ziel besteht darin, Erwartungen an die Zusammenarbeit der Parteien zum Erzielen der Ergebnisse des Service festzulegen. Zur Klarstellung: Für alle RACI-Aufgaben, die sich auf die finanziellen Bedingungen auswirken, muss der Endkunde den Reseller informieren und mit diesem zusammenarbeiten, um diese Änderungen an Dell zu kommunizieren.

Die spezifischen Definitionen für jeden umsetzbaren Bereich lauten wie folgt:

- **Responsible (R):** Die Partei, welche die beschriebene Aufgabe, Funktion oder Leistung besitzt und ausführt.
- **Accountable (A):** Die Partei, welche letztlich für die Aktivität oder Entscheidung verantwortlich ist und die Arbeit genehmigt oder abnimmt, bevor sie in Kraft tritt.
- **Consulted (C):** Die Partei, die vor einer endgültigen Entscheidung oder Aktion die für den Abschluss von Aufgaben, Funktionen oder Leistungen erforderlichen Ergebnisse oder Fortschritte prüft. Wenn Dell „konsultiert“ wird, kann Dell dem Kunden auf Grundlage von Zeit und Material die bei der Konsultation eingesetzten Ressourcen in Rechnung stellen.
- **Informed (I):** Die Partei, die über Ergebnisse, Abschluss oder Lieferung informiert werden muss, nachdem eine Maßnahme durchgeführt wurde.

Kompetenzübergreifende Services – Managementebene

Die Tabelle in diesem Abschnitt enthält die Rollen und Verantwortlichkeiten von Managementpersonal des Kunden und von Dell. Diese Aufgaben werden in der Regel wöchentlich oder monatlich durchgeführt, sofern keine außergewöhnlichen Umstände auftreten.

Aufgaben auf Managementebene		
Aufgaben in Bezug auf das Capacity-Management	DELL	ENDKUNDE
Verwalten von Prozessen und Richtlinien des Capacity-Managements, für die der Kunde die Verantwortung trägt		R, A
Bereitstellen von Capacity-Managementberichten	R, A	I
Empfehlen von Upgrades und einer Erweiterung der Kapazität basierend auf dem Bedarf und der prognostizierten Nutzung des Kunden in der Kundenumgebung	R, A	I
Bereitstellen von Kapazitätsprognosen an Dell, über mindestens sechs Monate und basierend auf den Geschäftsanforderungen	I	R, A
Aufrechterhalten technischer und operativer Verfahren und Arbeitsanweisungen	R, A	
Aufgaben in Bezug auf die kontinuierliche Verbesserung	DELL	ENDKUNDE
Lebenszyklusmanagement – nur kleinere Updates, für größere Überarbeitungsänderungen ist ein zusätzliches Projekt erforderlich	R, A	I
Überprüfen von Warnmeldungen, Schwellenwerten und Produkt-/Codeänderungen für allen neuen Produktupdates	R, A	
Implementieren von Änderungen für Warnmeldungen, Schwellenwerte, technische und prozessbezogene Verfahren sowie Standardkonfigurationen nach Bedarf	R, A	
Überprüfen der veröffentlichten Benachrichtigungen von DTA (Dell Technology Advisory), DSA (Dell Security Advisory) und FCO (Field Change Order)	R, A	
Bewerten der Auswirkungen und Implementieren von Änderungen/Upgrades basierend auf DTA-, DSA- und FCO-Benachrichtigungen	R, A	
Aufgaben in Bezug auf das Account-Management	DELL	ENDKUNDE
Einrichten des Kunden-Governance-Modells	R, A	I
Kontinuierliches Fokussieren auf Serviceperformance und Bereitstellungserfolge	R, A	I

Überwachen der Codeaktualität und der Ausführung von Sicherheitspatches gemäß Serviceanforderungen	R, A	
Bereitstellen einer primären Anlaufstelle beim Kunden für Serviceanfragen, Incident-Benachrichtigungen und Supportanfragen	R, A	I
Aufgaben in Bezug auf das Performancemanagement	DELL	ENDKUNDE
Ticketwarteschlangen-Management – Incidents, Änderungen und Anfragen, die überwacht und eskaliert und für die Updates abgeschlossen wurden	R, A	
Performancedashboard – Incidents, Änderungen und Status von Anfragen, die auf der Dell Managed Services Platform angezeigt werden	R, A	I
Eskalationsmanagement – Behandlung von Problemen bis zur Lösung und Meldung des Status	R, A	I
Monatlicher Bericht zu den Serviceperformancezielen mit Incidents, Änderungen und Anfragen, der auf der Dell Managed Services Platform angezeigt wird	R, A	I
Aufgaben in Bezug auf das Incident-Management	DELL	ENDKUNDE
Erstellen von Tickets sowie Qualifizieren und Managen von Incidents über die Dell Managed Services Platform	R, A	I
Managen und Melden des Status von Überbrückungsanrufen von TechnikerInnen/LeiterInnen	R, A	I
Wiederhergestellter Service – Informationen zu Analyse, Tests, Implementierung und Status auf der Dell Managed Services Platform	R, A	I
Nachverfolgen der Anruflösung (Entsendung, Zuweisung und Status) bis zu Behebung und Abschluss, einschließlich Drittanbieterschnittstelle	R, A	I
Aufrechterhalten technischer und operativer Verfahren und Arbeitsanweisungen	R, A	
Sicherheits-Incident-Management	I	R, A
Problemmanagementaufgaben (nach Ermessen von Dell)	DELL	ENDKUNDE
Veröffentlichen des Incident-Berichts	R, A	
Nachverfolgen von Korrekturmaßnahmen bis zum Abschluss	R, A	

Aufgaben in Bezug auf das Changemanagement (ein Änderungszeitfenster pro Quartal bei Programminitiation definiert)	DELL	ENDKUNDE
Bereitstellen des Kundenzugriffs zum Anzeigen von Änderungsdatensätzen	R, A	I
Initiieren von Änderungsanforderungen durch das Änderungskontrollverfahren auf der Dell Managed Services Platform	R, A	I
Auswählen aus einem von zwei festen vierteljährlichen Änderungs- und Wartungsfenstern für Systemupdates (einmaliges Ereignis zu Beginn des Projekts)	C, I	R, A
Anfordern von Kapazitätserweiterungen und/oder -reduzierungen auf der Dell Managed Services Platform	I	R, A
Implementieren der genehmigten Änderungen, für die Dell verantwortlich ist	R, A	
Durchführen von Systemänderungen zum Lösen von Incidents	R, A	
Koordinieren und Unterstützen von Software- und Codeupgrades	R, A	
Einschränken der Installation nicht autorisierter Software auf in Besitz von Dell befindlichen oder gemanagten Hardware- und IT-Infrastrukturnetzwerk- und -Systemkomponenten	C	R, A
Implementieren kritischer Änderungen während des definierten Änderungszeitfensters	R, A	I
Implementieren von standardmäßigen/geplanten Änderungen gemäß dem definierten Änderungszeitfenster	R, A	I
Überwachen des Fortschritts einer Änderungsanforderung (Request for Change, RFC)	R, A	
Bewerten von Änderungen nach der Implementierung	C	R, A
Initiieren von Anfragen auf der Dell Cloud Monitoring Platform	I	R, A
Aufgaben in Bezug auf das Anfragenmanagement	DELL	ENDKUNDE
Analysieren von Anfragen/zugehörigen geplanten Änderungsanforderungen und Anzeigen des Status auf der Dell Managed Services Platform	R, A	
Anfordern des Status von Aktivitäten, der auf der Dell Managed Services Platform angezeigt werden kann	R, A	I

Aufgaben in Bezug auf das Service-Management-Ticketing-Portal	DELL	ENDKUNDE
Bereitstellen, Managen und Troubleshooting des Kontos auf der Dell Managed Services Platform	R, A	
Durchführen des Reportings	R, A	I
Aufgaben in Bezug auf die Selfservice-Ticketing-Kapazität	DELL	ENDKUNDE
Hinzufügen, Ändern oder Entfernen von Kundenkonten nach der ursprünglichen Bereitstellung des Inhaberkontos	R, A	
Aufgaben in Bezug auf zusätzliche Kapazität	DELL	END-KUNDE
Bereitstellen von Selfservice-Nutzerschulungen	R, A	C, I
Bereitstellen, Managen und Troubleshooting der Single Sign-On-Integration	R, A	I

Aufgaben in Bezug auf die Ereignisüberwachung	DELL	ENDKUNDE
Überwachen von Umgebungen, die 24x7 kontrolliert werden (Warnmeldungen, Schwellenwerte und Trendanalyse)	R, A	
Überprüfen/Bewerten (nicht automatisch) eingehender Warnmeldungen und Durchführen von Systemintegritätsprüfungen	R, A	
Aufrechterhalten technischer und operativer Verfahren und Arbeitsanweisungen	R, A	
Aufgaben in Bezug auf das Incident-Management	DELL	ENDKUNDE
Erstellen von Tickets sowie Qualifizieren und Managen von Incidents über die Dell Managed Services Platform	R, A	I
Nachverfolgen der Anruflösung (Entsendung, Zuweisung und Status) bis zu Behebung und Abschluss, einschließlich Drittanbieterschnittstelle	R, A	I
Aufrechterhalten technischer und operativer Verfahren und Arbeitsanweisungen	R, A	
Sicherheits-Incident-Management	I	R, A

Sicherheitsbetriebsabläufe (Dell Management Stack)	DELL	ENDKUNDE
Implementieren und Warten der Dell Sicherheitsverstärkungsstrategie und -kontrollen im Dell Management Stack	R, A	
Aufgaben in Bezug auf das Zugriffsmanagement	DELL	ENDKUNDE
Managen des Zugriffs auf die von Dell kontrollierte Umgebung sowie Aktualisieren von Kennwörtern gemäß den Dell Sicherheitsanforderungen	R, A	
Aufrechterhalten technischer und operativer Verfahren und Arbeitsanweisungen	R, A	
Remotekonnektivität gemäß Abschnitt „Servicespezifische Pflichten des Kunden“	C, I	R, A

Beschreibung der Bereitstellungsaufgaben	DELL	ENDKUNDE
Gilt für PowerStore, PowerScale, von Dell verkaufte Switches und Management Stack-Hardwaregeräte		
Unterstützen der Standortüberprüfung zur Bewertung des physischen Standorts für die Installation, einschließlich Energie- und Umgebungsanforderungen	C, I	R, A
Sicherstellen, dass der Standort den von Dell empfohlenen Spezifikationen entspricht	C, I	R, A
Bereitstellen eines Platzes in der Nähe des Racks zur Aufbewahrung der Dell Geräte, einschließlich des Management Stack	C, I	R, A
Zuweisen eines geeigneten Rack- oder Schrankstandorts für die Lösung und des Management Stack	C, I	R, A
Sicherstellen, dass das Rack oder der Schrank die erforderlichen Spezifikationen in Bezug auf Größe, Gewichtskapazität und Belüftung erfüllt	C, I	R, A
Sicheres Montieren der Geräte im designierten Rack oder Schrank gemäß den Installationsrichtlinien von Dell	R, A	
Anschließen von Netzkabeln an die Geräte und Sicherstellen, dass diese ordnungsgemäß geerdet sind	R, A	
Einrichten von Netzwerkverbindungen und Konfigurieren von IP-Adressen nach Bedarf	R, A	C, I
Anschließen aller erforderlichen Peripheriegeräte (z. B. Rackswitches, SAN-Switches)	R, A	C, I
Einschalten der Dell Geräte und Sicherstellen, dass sie korrekt initialisiert werden	R, A	
Überwachen aller Fehlermeldungen während des Startvorgangs und Beheben eventueller Probleme	R, A	
Zugreifen auf die Hardwarekonfigurationsschnittstelle und Konfigurieren grundlegender Einstellungen wie Zeitzone, NTP-Server und Systembenennung	R, A	C, I
Überprüfen, ob Hardwarekomponenten (z. B. Festplatten, Controller) erkannt werden und ordnungsgemäß funktionieren	R, A	C, I
PowerStore		
Erstellen von Storage-Pools und Definieren von RAID-Konfigurationen gemäß den Storage-Anforderungen	R, A	C, I
Konfigurieren der Storage Volumes und Dateisysteme nach Bedarf	R, A	C, I
Installieren des erforderlichen Betriebssystems und der benötigten Softwarekomponenten	R, A	C, I

Anwenden von Firmware- und Softwareupdates, um sicherzustellen, dass das System auf dem neuesten Stand ist	R, A	
Einrichten von Nutzerkonten, Rollen und Berechtigungen für AdministratorInnen und NutzerInnen	R, A	C, I
Erstellen von Nutzerkonten nach Bedarf	R, A	C, I
Durchführen gründlicher Tests, um sicherzustellen, dass die Geräte wie erwartet funktionieren	R, A	
Überprüfen, ob Daten erfolgreich gespeichert, abgerufen und gesichert werden können	R, A	
Ausfüllen der Prüfliste für die Installation und Einrichtung	R, A	
Verbinden der Nodes, um ein Cluster zu bilden	R, A	C, I
Abschließen der Volume-Konfigurationen	R, A	
Festlegen von QoS-Richtlinien (Quality of Service) basierend auf den Anforderungen	R, A	C, I
Konfigurieren von Daten-Tiering-Richtlinien basierend auf den Anforderungen	R, A	C, I
Aktivieren von Netzwerkschnittstellen und -konfigurationen	R, A	
Einrichten von Performanceparametern	R, A	C, I
Konfigurieren von Monitoringsystemen zur Nachverfolgung der Systemintegrität und -performance	R, A	
Anwenden von Firmware- und Softwareupdates zur Aufrechterhaltung von Sicherheits- und Funktionsverbesserungen	R, A	
Wissenstransfer an IT-MitarbeiterInnen und -AdministratorInnen zur Durchführung von Konfigurationsänderungen	R, A	
Übergeben des voll betriebsfähigen System- und Management Stack an das Team für den laufenden operativen Support	R, A	C, I
PowerScale		
Einschalten der Nodes und Befolgen des Assistenten für die Ersteinrichtung auf jedem Node	R, A	
Konfigurieren grundlegender Einstellungen wie Netzwerkparameter, Zeiteinstellungen und Node-Identifizierung	R, A	
Installieren des erforderlichen Betriebssystems und der benötigten Softwarekomponenten	R, A	
Verbinden der Nodes, um ein Cluster zu bilden	R, A	C, I
Konfigurieren der Clustereinstellungen, einschließlich Netzwerkeinstellungen, DNS und Clusterzugriffskontrollen	R, A	
Einrichten von Richtlinien für Authentifizierung und Zugriffskontrolle nach Bedarf	R, A	
Einrichten von Nutzerkonten, Rollen und Berechtigungen für AdministratorInnen und NutzerInnen	R, A	C, I
Erstellen einer Netzwerkzugriffsinanz für den Cluster zur Organisation von Daten	R, A	C, I
Definieren von Dateisystemeinstellungen, Quotas und Zugriffskontrollen	R, A	C, I
Konfigurieren von Data-Protection-Funktionen wie Snapshots, Replikation und Backup	R, A	C, I
Einrichten von Richtlinien für Datenaufbewahrung und -Recovery	R, A	C, I
Abstimmen des Clusters für eine optimale Performance basierend auf Workload-Anforderungen	R, A	C, I
Überwachen der Systemperformance und Durchführen von Anpassungen nach Bedarf	R, A	
Implementieren von Monitoring- und Warnmeldungssystemen, um Hardwareausfälle sowie die Integrität und Performance des Clusters nachzuverfolgen	R, A	
Anwenden von Firmware- und Softwareupdates, um sicherzustellen, dass das System auf dem neuesten Stand ist	R, A	

Wissenstransfer an IT-MitarbeiterInnen und -AdministratorInnen des Kunden zur Durchführung von Konfigurationsänderungen	R, A	C, I
Übergeben der voll betriebsfähigen System- und Managementinfrastruktur an das Team für den laufenden operativen Support	R, A	C, I
Dell SAN-Switches (Storage Area Network) (wenn der Switch zusammen mit der Storage-Lösung erworben wird)		
Erstellen einer Zoning-Konfiguration	R, A	C, I
Erweitern der SAN-Fabric durch Hinzufügen neuer Switches oder Erweitern vorhandener Fabrics	R, A	C, I
Konfigurieren von ISLs (Inter-Switch-Links) zum Verbinden von Switches in verschiedenen Fabric-Domains	R, A	C, I
Konfigurieren von Ports	R, A	C, I
Anwenden von Firmwareupdates auf SAN-Switches, um sicherzustellen, dass die neueste Version ausgeführt wird	R, A	
Konfigurieren von Monitoringsystemen zur Nachverfolgung der Integrität und Performance von SAN-Switches	R, A	C, I
Zuweisen von Portpuffern zur Priorisierung des Datenverkehrs und Optimierung der Performance	R, A	C, I
Konfigurieren von QoS-Richtlinien zum Managen der Bandbreite und Sicherstellen einer konsistenten Performance für kritische Anwendungen	R, A	C, I
Trunking und Lastenausgleich zur Steigerung der Bandbreite und Redundanz	R, A	C, I
Konfigurieren von Zeitsynchronisationsprotokollen wie NTP (Network Time Protocol), um eine genaue Zeit über alle Switches hinweg sicherzustellen	R, A	C, I
Regelmäßiges Backup von Switchkonfigurationen, um eine schnelle Recovery bei Konfigurationsverlust oder Hardwarefehlern sicherzustellen	C, I	R, A
Dell Powerstore Manager/PowerScale Manager		
Erstellen eines administrativen Nutzerkontos sowie von Konten für AdministratorInnen	R, A	C, I
Abschließen der Erstkonfigurationen	R, A	C, I
Aktivieren von Lizenzen	R, A	C, I
Übergeben an das Team für den laufenden operativen Support und das Kundenteam	R, A	C, I

Beschreibung der Supportaufgaben	DELL	ENDKUNDE
Gilt für PowerStore, PowerScale und Dell SAN-Switches		
24x7-Monitoring der unterstützten Infrastrukturkomponenten	R, A	
Handhaben falscher Alarme und kritischer Warnmeldungen	R, A	
Konfigurieren und Abstimmen von Monitoringsystemen zur proaktiven Erkennung und Behebung von Problemen	R, A	
Abstimmen der Performanceeinstellungen zur Optimierung der Infrastruktur für sich ändernde Workloads und Anforderungen	R, A	
Festplattenlaufwerks-, Netzteil-, Lüfter-, NIC- und Controller-/Node-Ausfälle oder andere Probleme von Hardwarekomponenten, die einen Austausch erfordern	R, A	
Probleme aufgrund von Fehlern des Arbeitsspeichermoduls, der Rückwandplatine, des Storage-Erweiterungsmoduls, des RAID-Controllers und des Gehäuses	R, A	
Fungieren als primäre Anlaufstelle beim Dell Support bei Hardwareproblemen, Serviceansprüchen und technischen Anfragen	R, A	
Koordinieren mit Dell für ein erweitertes Troubleshooting und einen Hardwareaustausch	R, A	C, I
Einbeziehen des Supportteams von Dell zur Unterstützung bei komplexen technischen Problemen (z. B. Zugriff auf SupportAssist)	R, A	C, I
Verlängern von Wartungsverträgen und Sicherstellen des Zugriffs auf Supportressourcen	C, I	R, A

Probleme im Zusammenhang mit Nutzerzugriffskontrolle, -authentifizierung und -berechtigungen	R, A	C, I
Umgehen mit Nutzerkontosperrern oder dem Zurücksetzen von Kennwörtern	R, A	
Auf Anfrage Überprüfen und Anpassen von Nutzerkonten, Zugriffsberechtigungen und Gruppenmitgliedschaften bei veränderten Unternehmensanforderungen	R, A	C, I
Sicherstellen, dass NutzerInnen über den geeigneten Zugriff auf Dateifreigaben und Datenressourcen verfügen		R, A
Konfigurieren einer direkten Verbindung oder eines vom Kunden bereitgestellten sicheren Verbindungsgateways (Secure Connect Gateway, SCG)	R, A	C, I
Managen des CLI-Zugriffs für die Lösung, wo zutreffend	R, A	
Troubleshooting von Problemen mit der Integration in Dell Software und Anwendungen	R, A	
Managen von AD- (Active Directory) und LDAP-NutzerInnen (Lightweight Directory Access Protocol)	I	R, A
Regelmäßiges Überprüfen auf und Anwenden von Firmwareupdates, Patches und Softwareversionen, um sicherzustellen, dass die Lösung sicher und auf dem neuesten Stand bleibt	R, A	I
Planen und Koordinieren von Updates während Wartungszeitfenstern, um Betriebsunterbrechungen zu minimieren	R, A	C, I
Patchen und Aktualisieren des Betriebssystems und der Firmware	R, A	I
Überprüfen und Aktualisieren von Backup- und Data-Protection-Richtlinien nach Bedarf, um sie an sich ändernde Datenaufbewahrungs- und Geschäftsanforderungen auszurichten	C, I	R, A
Durchführen regelmäßiger Backups und Sicherstellen der Integrität von Backupdaten	C, I	R, A
Durchsetzen und Aktualisieren von Sicherheitsrichtlinien, einschließlich Zugriffskontrollen, Verschlüsselungs- und Firewallregeln, zum Schutz der Infrastruktur vor sich entwickelnden Bedrohungen	C, I	R, A
Überwachen der Sicherheitsprotokolle und Reagieren auf Sicherheits-Incidents	C, I	R, A
Sicherheitsverletzungen oder Sicherheitslücken, die behoben werden müssen	C, I	R, A
Implementieren und Aufrechterhalten von Best Practices für die Sicherheit	R, A	C, I
Überprüfen und Aktualisieren von Netzwerkkonfigurationen, um Änderungen in der Netzwerkinfrastruktur zu berücksichtigen oder die Konnektivität zu optimieren	C, I	R, A
Implementieren von Änderungen an VLANs, IP-Adressen und Routing nach Bedarf	C, I	R, A
Netzwerkkonfigurationsprobleme, die sich auf die Konnektivität mit den von Dell gemanagten Geräten auswirken	C, I	R, A
Performanceprobleme im Zusammenhang mit der Netzwerkbandbreite	C, I	R, A
Teilnehmen an Complianceaudits und Bereitstellen einer angemessenen Dokumentation nach Bedarf (gemäß den Dell Richtlinien für die Weitergabe dieser Dokumentation)	R, A	C, I
Planen und Durchführen von Integritätsprüfungen der Lösung	R, A	
Implementieren von Konfigurationsänderungen und -updates in Übereinstimmung mit festgelegten Changemanagementprozessen	R, A	I
Dokumentieren von Änderungen und Kommunizieren dieser Änderungen an den Kunden	R, A	C, I
Verwalten und Aktualisieren von Disaster-Recovery-Plänen und -Verfahren	C, I	R, A
Durchführen regelmäßiger Disaster-Recovery-Tests, um die Daten-Recovery-Funktionen zu überprüfen und sicherzustellen, dass die Infrastruktur unvorhergesehenen Ereignissen standhalten kann	C, I	R, A
Sicherstellen der Business Continuity	C, I	R, A
Testen und Ausführen von Disaster-Recovery-Plänen bei Systemausfällen oder Datenverlusten	C, I	R, A

Probleme mit Datenbeschädigung oder Datenverlust	C, I	R, A
Sicherstellen der Integrität von Datenbackups und Disaster-Recovery-Plänen	C, I	R, A
Erweitern vorhandener Storage-Pools zur Unterstützung wachsender Datenanforderungen	R, A	C, I
Erstellen neuer Storage-Pools für verschiedene Workloads oder Abteilungen	R, A	C, I
Anpassen von RAID-Konfigurationen für Performance oder Redundanz	R, A	C, I
Festlegen von QoS-Richtlinien zur Priorisierung bestimmter Workloads oder Anwendungen	R, A	C, I
Anpassen der QoS-Parameter, um eine optimale Performance für kritische Anwendungen sicherzustellen	R, A	C, I
Konfigurieren von Daten-Tiering-Richtlinien zum Verschieben von Daten zwischen Performance- und Kapazitäts-Tiers basierend auf Nutzungsmustern	R, A	C, I
Abstimmen der Datenplatzierung zur Optimierung der Performance	R, A	C, I
Überwachen der Storage-Kapazitätsauslastung und Wachstumstrends, um Ressourcenanforderungen vorherzusehen	R, A	C, I
Empfehlen von Kapazitätserweiterungen, einschließlich Hinzufügen von Festplatten oder Nodes, um das Datenwachstum zu bewältigen	R, A	C, I
Auslaufen der Storage-Kapazität oder Bewältigen von Herausforderungen bei der Speicherplatzzuweisung	R, A	C, I
Managen und Erweitern von Storage-Pools	R, A	C, I
Engpässe in der Storage-Infrastruktur	R, A	C, I
Ausschalten eines Clusters oder einer Appliance	R, A	C, I
Hinzufügen/Entfernen/Evakuieren einer Appliance aus der Benutzeroberfläche	R, A	C, I
Synchronisierung/Failover-Replikation innerhalb des Clusters	R, A	C, I
Außerbetriebnahme der Hardware und Lösung	C, I	R, A
Gilt für PowerStore		
Migrieren von Volumes innerhalb des Clusters	R, A	C, I
Bestätigen des Backups von D@RE-Verschlüsselungsschlüsseln (Data-at-Rest-Verschlüsselung)	R, A	C, I
Erstellen von Volumes und manuellen Snapshots sowie Erstellen oder Aktualisieren von Clones		R, A
Hinzufügen eines Hosts oder einer Hostgruppe oder Erweitern einer Hostgruppe und Hinzufügen weiterer Hosts		R, A
Löschen von Volumes (unabhängig von Snapshots), Thin Clones und Snapshots		R, A
Ändern des Namens oder der Beschreibung des Volume		R, A
Erstellen, Löschen und Erweitern der Volume-Größe		R, A
Zuordnen von Volumes zum Host und zu Hostgruppen		R, A
Erstellen und Erweitern des Hosts und der Hostgruppen		R, A
Außerbetriebnahme von Hosts und Löschen von Hostgruppen		R, A
Aufheben der Zuordnung von Volumes zum Host		R, A
Bereitstellen oder Ändern der logischen Einheit (LUN)		R, A
Anwenden von Schutzrichtlinien, Snapshots oder Replikation		R, A
Konfigurieren und Ändern von Schutzrichtlinien		R, A
Konfigurieren des CHAP (Challenge Handshake Authentication Protocol)		R, A
Festlegen der Richtlinie für die Volume-Performance		R, A
Hinzufügen oder Entfernen von Objekten in der Watchlist		R, A
Ändern von Schutzrichtlinien auf Volumes und VGs (virtuelle Gateways)		R, A
Ändern der Performancerichtlinie für ein Volume		R, A

Wiederherstellen von Volumes/VGs aus Snapshots		R, A
Erstellen, Ändern der Größe oder Löschen von LUNs (logische Einheit) nach Bedarf	R, A	C, I
Konfigurieren von Data-Protection-Einstellungen auf Volume-Ebene wie Snapshots und Replikation		R, A
Gilt für PowerScale		
Aktivieren des SMB-Service (Server Message Block) und Konfiguration der Servereinstellungen	R, A	C, I
Aktivieren des NFS-Exportservice (Network File System) und Konfigurieren der globalen und Zoneneinstellungen	R, A	C, I
Aktivieren des S3-Service und Konfigurieren der globalen Einstellungen	R, A	C, I
Aktivieren des HTTP-Service und Konfigurieren der Einstellungen	R, A	C, I
Aktivieren des FTP-Service und Konfigurieren der Einstellungen	R, A	C, I
Managen von S3-Schlüsseln	R, A	I
Managen von lokalen und DateisystemnutzerInnen über einen vom Kunden gestellten Service-Request		R, A
Managen lokaler Gruppen und Rollen	R, A	C, I
Konfigurieren von ACL-Richtlinieneinstellungen	R, A	C, I
Anzeigen von Gruppen, Einrichten von Dateifiltern und Zulassen oder Verweigern von Schreibvorgängen		R, A
Erstellen einer Zugriffszone und Sichern der Zone mit Berechtigungen		R, A
Erstellen, Ändern und Entfernen von NFS-Exporten	C, I	R, A
Erstellen, Ändern und Entfernen von SMB-Freigaben	C, I	R, A
Erstellen, Ändern oder Löschen der Multiprotokollfreigaben	C, I	R, A
Einrichten von NFS-Aliasnamen und Konfigurieren von NFS-Exporteinstellungen		R, A
Managen von CRUD-S3-Buckets und Konfigurieren von Zoneneinstellungen		R, A
Aktivieren des Snapshot-Service und Konfigurieren der Einstellungen	R, A	C, I
Managen von Snapshot- und CRUD-Snapshot-Zeitplänen		R, A
Aktivieren des NDMP-Service und Konfigurieren der Einstellungen	R, A	C, I
Erstellen von CloudPools und Konfigurieren der Einstellungen	R, A	C, I
Konfigurieren von SmartDedupe-Einstellungen	R, A	C, I
Planen von Deduplizierungsjobs und Melden von Ergebnissen	R, A	C, I
Bearbeiten der Einstellungen auf Dateisystemebene (Nachverfolgung der Zugriffszeit und Zeichencodierung)	R, A	C, I
Managen von CRUD SmartPools- und CloudPools-Tiering-Richtlinien		R, A
Managen von CRUD-Quotas für Verzeichnisse, NutzerInnen und Gruppen		R, A
Konfigurieren von Smart Quota-Berichten und -Benachrichtigungen		R, A
Managen von CRUD-Verzeichnissen und Festlegen von Berechtigungen		R, A
Gilt für Dell SAN-Switches (Storage Area Network)		
Managen der Switch-Fabric-Administration	R, A	C, I
Ändern von Zonen und Zonensätzen	R, A	C, I
Performancetuning basierend auf der SAN-Workload	R, A	C, I
Portkonfigurationen und -Troubleshooting	R, A	
Konfigurieren von Fibre-Channel-Aliasnamen	R, A	
Änderungen an der Sicherheitskonfigurationen für die rollenbasierte Zugriffskontrolle, Implementieren von Firewallregeln oder Anpassen der Authentifizierungsmethoden	C, I	R, A
Änderungen an der vSAN-Konfiguration (Virtual SAN)	R, A	C, I
Änderungen an der Portkanalkonfiguration	R, A	C, I

Änderungen im Zusammenhang mit Fiber Channel Trunking	R, A	C, I
SNMP-, Syslog-Einstellungen und -Troubleshooting	R, A	
Anpassungen im Zusammenhang mit der Zeitsynchronisation	R, A	
QoS-Management	R, A	
Backupmanagement von Switchkonfigurationen	R, A	C, I

5. Gebühren und Rechnungsstellung

Der Service wird monatlich in Rechnung gestellt, wie im Bestellformular festgelegt. Der in Rechnung gestellte Betrag beläuft sich auf die vereinbarte Nutzung von Storage. Für eine Nutzung über die festgelegten Level wird separat eine Überschreitungsgebühr in Rechnung gestellt. Die Gebühr wird per GiB basierend auf einem auf dem Bestellformular angegebenen Mindestschwellenwert (je nach Kundenverpflichtungsstufe) und den Überschreitungen festgelegt. Ungeachtet anders lautender Bestimmungen können die Services nicht ordentlich gekündigt werden. Der Beginn der Rechnungsstellung ist auf dem Bestellformular festgelegt.

6. Servicespezifische Pflichten des Kunden

Spezifikationen für den Remotezugriff:

Es besteht eine Netzwerkverbindung zwischen dem in Dell Rechenzentren gehosteten Frontend und dem Dell Management Stack an den Kundenstandorten. Für die Services ist ein sicheres Verbindungsgateway erforderlich. Der Kunde ist für Internetdienste verantwortlich. Dell ist für die Dell Management Stack-Geräte und das Management am Standort verantwortlich. Dell und der Kunde arbeiten gemeinsam daran, den Betriebsstatus der Netzwerkverbindung zwischen den Parteien aufrechtzuerhalten. Ungeachtet des Vorstehenden kann der Kunde auf Anfrage von Dell den Dell Management Stack an Dell zurückgeben oder Dell Zugriff auf den Standort gewähren, um den Dell Management Stack zurückzunehmen. Wenn der Kunde den Dell Management Stack nicht zurückgibt oder Dell den Dell Management Stack nicht zurücknimmt, bleibt er am Standort. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass der Dell Management Stack Eigentum von Dell ist und der Kunde den Dell Management Stack zu keinem Zeitpunkt verwenden oder darauf zugreifen darf.

Das Netzwerkdesign für Remotekonnektivität erfordert, dass sowohl Dell als auch der Kunde ein besonders sicheres Protokoll einhalten. Der Kunde muss die Standardprotokollkonfiguration von Dell befolgen, wie während der Serviceaktivierung empfohlen und von Dell nach eigenem Ermessen von Zeit zu Zeit aktualisiert.

Der Kunde muss sicherstellen, dass die Netzwerkverbindung 24x7x365 zugänglich bleibt.

Sicherheit am Standort. Der Dell Management Stack wird mit den Services am Standort bereitgestellt, damit Dell die Services erbringen kann. Erforderliche Firewallregeln sind mit Angabe von Gründen für den Datenverkehr ausdrücklich zulässig.

Der gesamte Zugriff auf die und von der Managementzone wird über Firewallregeln oder ACLs gesteuert. Die genauen Komponenten am Standort hängen von den vom Kunden bereitgestellten Informationen ab.

Nur autorisierte Teammitglieder können eine Verbindung herstellen oder die Systembenachrichtigungen anzeigen. Jegliche Kommunikation wird mit digitalen RSA-Zertifikaten beiderseitig authentifiziert.

7. Allgemeine Zuständigkeiten des Kunden

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

Abwerbverbot. Soweit gesetzlich zulässig, verpflichtet sich der Kunde, während eines Zeitraums von zwei Jahren ab dem auf seinem Servicebestellformular 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 Abwerbversuch 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 erbringen kann. Wenn der Kunde nicht auf angemessene Art und Weise im Sinne des zuvor Gesagten kooperiert, lehnt Dell jedwede Verantwortung für Versäumnisse bei der Erbringung des Service ab und der Kunde verliert jedweden Erstattungsanspruch.

Pflichten vor Ort. Wenn Dell Services vor Ort erbringen muss, ermöglicht der Kunde (kostenfrei für Dell) einen 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 führt ein Backup der vorhandenen Daten, Software und Programme auf den betroffenen Systemen vor und während der Erbringung dieses Service durch. Der Kunde hat als Vorsichtsmaßnahme gegen mögliche Ausfälle, Änderungen oder Verluste von Daten regelmäßige Backups aller 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, PROPRIETÄRE 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 TECHNOLOGIES SERVICES ODER EINEN DRITTANBIETER

Service 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 Erbringung von Services durch Dell keine Auswirkungen auf die Gültigkeit solcher Services hat bzw. dass, sollten Auswirkungen doch entstehen, diese vom Kunden akzeptiert werden. Dell übernimmt keine Verantwortung für Services von Drittanbietern oder für die Auswirkungen, die die Services auf diese haben können.

8. Annahmen

Die Services, Gebühren und SLOs basieren auf Umständen, Schätzungen, Kennzahlen, Prinzipien, Finanzdaten, Standards und allgemeinen Informationen, die vom Kunden offengelegt oder von Dell verwendet werden (zusammenfassend „Annahmen“). Der Kunde ist für die Richtigkeit aller Angaben verantwortlich, die er im Rahmen des Due-Diligence- und Verhandlungsprozesses bereitgestellt hat und auf der die Annahmen basieren. Im Falle einer wesentlichen Abweichung von den Annahmen kann Dell die anwendbaren Bedingungen dieser Servicebeschreibung, einschließlich der Gebühren und der Services, gleichberechtigt anpassen, damit sie mit den Absichten von Dell und dem Kunden konsistent sind.

9. Ausschlüsse vom Service

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

- Alle Services, Arbeitsschritte oder Aktivitäten, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind.
- Der Service umfasst nicht die Entwicklung geistigen Eigentums, das exklusiv und speziell für den Kunden erstellt wird.
- Aktivitäten bezüglich der vorhandenen Rechenzentrums Umgebung des Kunden, wie z. B. die Deinstallation, Neukonfiguration, Verbindung, Fehlerbehebung usw.
- Kundenspezifisches Scripting und Coding sowie Performancetuning oder -optimierung.
- Installation, Konfiguration oder Migration von Anwendungen, Webtechnologien, Datenbanken, virtualisierten Netzwerken oder anderer Software, außer wenn dies explizit im vorliegenden Dokument beschrieben ist.
- Migrationen oder Verschiebungen von physischen zu virtuellen oder virtuellen zu virtuellen Compute-Systemen, die nicht explizit im vorliegenden Dokument beschrieben sind.
- Daten- oder Anwendungsmigrationen zu/von nicht unterstützten Produkten und Remoterechenzentren bzw. Zu nicht von Dell stammenden Produkten.
- Physische Installation von Computerkomponenten wie Speicherkarten, internen Storage-Geräten und Erweiterungskarten in Produkten anderer Hersteller als Dell.
- Installation oder Konfiguration nicht unterstützter Produkte. Alle von Dell und dem Kunden bereitgestellten Komponenten werden während der Planung als unterstützt oder nicht unterstützt validiert. In manchen Fällen leistet Dell ggf. Hilfestellung bei der vom Kunden durchzuführenden Installation und Konfiguration eines nicht unterstützten Produkts, übernimmt aber keine Verantwortung oder Haftung für diese Hilfestellung.
- Verlegen von Kabeln (Netzwerk-, Strom- oder Glasfaserkabel) zwischen Racks, durch Wände, Decken, Böden oder zwischen Räumen.
- Rackaufbau von dicht bestückten oder schweren Gehäusen mit mehr als 21 HE in einem Rack oder Montage von Gehäusen in einer größeren Höhe als der HE-Position 44 in einem beliebigen Rack.
- Anschluss an die Gleichstromversorgung. Alle Rechenzentrums- und Schutzerdungsverbindungen müssen von einem/einer qualifizierten ElektrikerIn hergestellt werden.

Diese Servicebeschreibung berechtigt den Kunden zu keinerlei Service, der nicht explizit durch die Bedingungen der Vereinbarung geregelt ist.

10. Services – Bedingungen und Bestimmungen

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

Durch die Bestellung der Services, den Erhalt der Services, die Verwendung der Services oder der zugehörigen Software bzw. durch Klicken auf die Schaltfläche/Aktivieren des Felds „Ich stimme zu“ oder Ähnliches auf der Dell.com-Website im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell Software oder Internetoberfläche verpflichtet sich der Kunde zur Einhaltung dieser Servicebeschreibung und der durch Verweis in dieser enthaltenen Vereinbarung. Wenn der Kunde diese Servicebeschreibung im Namen eines Unternehmens oder einer anderen juristischen Person unterzeichnet, bestätigt der Kunde, dass er über die entsprechende Befugnis zum Eingehen dieser Servicebeschreibung verfügt. In diesem Fall bezieht sich „Kunde“ auf jene juristische Person. In manchen Ländern muss neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. auch ein Bestellformular unterzeichnet werden.

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 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.

Vertragsbedingungen: In der folgenden Tabelle sind die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Vereinbarung dargelegt, die für die Services in dem Land gelten, in dem der Kunde die Services erwirbt.

Standorte	Allgemeine Geschäftsbedingungen
Österreich	austria-commercial-terms-of-sale-de.pdf (dell.com)
Australien	https://www.dell.com/learn/au/en/aucorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-au?c=au&l=en&s=corp&cs=aucorp1
Belgien	belgium-commercial-terms-of-sale-fr.pdf (dell.com)
Kanada	https://i.dell.com/sites/csdocuments/Legal_Docs/en/ca/commercial-terms-of-sale-canada.pdf https://www.dell.com/learn/ca/fr/cacorp1/terms-conditions/art-intro-commercial-terms-of-sale-ca
Dänemark	denmark-commercial-terms-of-sale-en.pdf (dell.com)
Finnland	finland-commercial-terms-of-sale-en.pdf (dell.com)
Frankreich	france-commercial-terms-of-sale-fr.pdf (dell.com)
Deutschland	https://i.dell.com/sites/csdocuments/Shared-Content_solutions_Documents/de/de/DE_Commercial_CTS.pdf
Hongkong	https://www.dell.com/learn/hk/en/hkcorp1/solutions/cat-intro-commercial-terms-of-sales-hk-en
Irland	ireland-commercial-terms-of-sale-en.pdf (dell.com)
Italien	italy-commercial-terms-of-sale-it.pdf (dell.com)
Japan	デル販売条件 (事業者のお客様) Dell 日本
Luxemburg	luxembourg-commercial-terms-of-sale-fr.pdf (dell.com)
Niederlande	netherlands commercial terms of sale.pdf (dell.com)
Neuseeland	https://www.dell.com/learn/nz/en/nzcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-nz?c=nz&l=en&s=corp&cs=nzcorp1
Norwegen	norway-commercial-terms-of-sale-en.pdf (dell.com)
Polen	poland-commercial-terms-of-sale-pl.pdf (dell.com)
Portugal	portugal-commercial-terms-of-sale-pt.pdf (dell.com)
Singapur	https://www.dell.com/learn/sg/en/sgcorp1/terms-of-sale-commercial-and-public-sector
Südafrika	seouth-africa-commercial-terms-of-sale-en.pdf (dell.com)
Südkorea	델 하드웨어, 소프트웨어 및 서비스 판매조건 (기업고객용) Dell 대한민국
Spanien	spain-commercial-terms-of-sale-es.pdf (dell.com)
Schweden	sweden-commercial-terms-of-sale-en.pdf (dell.com)
Schweiz	switzerland-commercial-terms-of-sale-fr.pdf (dell.com)
Taiwan	硬體、軟體和服務之戴爾商業銷售條款(CTS) Dell 台灣
Vereinigtes Königreich	uk-commercial-terms-of-sale-en.pdf (dell.com)
USA	https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/terms

11. Ergänzende Bedingungen und Bestimmungen

1. Laufzeit des Service. Diese Servicebeschreibung tritt an dem auf Ihrem Bestellformular aufgeführten Datum in Kraft und gilt für die auf dem Bestellformular angegebene Laufzeit („Laufzeit“). Die Anzahl der Systeme, Lizenzen, Installationen, Bereitstellungen, verwalteten Endpunkte oder EndnutzerInnen, für die der Kunde einen oder mehrere Services erwirbt, der Tarif oder Preis sowie die jeweilige Laufzeit des Service sind im jeweiligen Bestellformular angegeben.

2. Wichtige Zusatzinformationen

- A. Terminänderung.** Wurde für den Service ein Termin vereinbart, sind Terminänderungen mindestens 8 Kalendertage vor dem ursprünglich vereinbarten Termin anzukündigen. Wenn der Kunde den Servicetermin innerhalb von 7 Tagen oder weniger vor dem ursprünglich vereinbarten Termin ändert, fällt eine Änderungsgebühr an, die jedoch höchstens 25 % des Preises für den Service beträgt. Der Kunde stimmt zu, dass jegliche Terminänderungen mindestens acht (8) Tage vor dem Beginn des Service bestätigt werden müssen.
- B. 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.
- C. Optionale Services.** Unter Umständen sind optionale Services (einschließlich Support vor Ort, 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.
- D. Abtretung und Untervergabe.** Dell ist berechtigt die Service von qualifizierten Dritten ausführen zu lassen oder an diese zu übertragen, welche den Service im Auftrag von Dell ausführen.
- E. Kündigung.** Dell ist berechtigt, diesen Service und alle mit dem Service verbundenen Bestellformulare jederzeit während der Servicelaufzeit aus folgenden Gründen zu kündigen:
- 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 den unterstützenden AnalystInnen oder Vor-Ort-TechnikerInnen.
 - Der Kunde hält die Bedingungen und Bestimmungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.
 - Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass der Kunde zu keinem Zeitpunkt berechtigt ist, den Service ordentlich zu kündigen.

Im Falle einer Kündigung des Service 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. Kündigt Dell diesen Service auf Grundlage dieses Absatzes, hat der Kunde keinen Anspruch auf Erstattung von an Dell geleistete Zahlungen und ist für alle zugesagten Zahlungen im Zusammenhang mit dem entsprechenden Bestellformular verantwortlich.

- F. Geografische Einschränkungen und Standortänderung.** Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Serviceoptionen, inklusive SLOs, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-Antwortzeiten, hängen von der jeweiligen Region ab. Manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar. Die entsprechenden Details erfahren Sie von den für Sie zuständigen VertriebsmitarbeiterInnen.
- G. Standortspezifische Bedingungen und Bestimmungen**
- a. Die Services werden nur in englischer Sprache mit Support in der jeweiligen Landessprache bereitgestellt, sofern dies nicht anderweitig durch lokale Gesetze vorgeschrieben ist.
 - b. **US- Kunden und HIPAA.** Dell übernimmt keinerlei Haftung für die Wiederherstellung von Kundeninhalten im Rahmen des Service (hierzu zählen auch Inhalte auf vom Kunden bereitgestellten Systemen oder Wechselmedien). Wenn der Kunde dem U.S. Health Insurance Portability and Accountability Act („HIPAA“) unterliegt, sichert der Kunde zu, dass er keine Daten in den Service hochlädt, die geschützte Gesundheitsinformationen gemäß 45 C.F.R. Abschnitt 160.103 („PHI“) enthalten. Wenn ein Reseller den Service einem Endkunden zur Verfügung stellt, der HIPAA unterliegt, sichert der Reseller zu, dass der Kunde keine PHI in die Services hochlädt.
 - c. **Australien und Neuseeland.** Ungeachtet anders lautender Bestimmungen gilt Folgendes:
 - (i) Wenn der Kunde für eine oder mehrere wichtige Informationsressourcen gemäß der Definition

dieses Begriffs in der geänderten Fassung des Security of Critical Infrastructure Act 2018 („SOI Act“) verantwortlich ist oder wird, ist der Kunde auch allein für die vollständige Compliance Einhaltung im Zusammenhang mit diesen Ressourcen im Rahmen des SOI Act zuständig, sofern nicht anderweitig schriftlich mit Dell vereinbart, (ii) wenn der Kunde Dell nicht anderweitig schriftlich informiert hat, sichert der Kunde zu, dass er den Service nicht verwendet und nicht verwenden wird, um geschäftskritische Daten (Business Critical Data, BCD) gemäß der Begriffsdefinition im SOI Act („BCD-Nutzung“) zu speichern, zu übertragen oder anderweitig zu verarbeiten, (iii) falls Dell über die BCD-Nutzung des Kunden informiert wird oder auf andere Weise davon Kenntnis erhalten sollte, kann Dell (A) vom Kunden verlangen, die Compliance Bedingungen in Bezug auf die BCD-Nutzung zu erfüllen, die dem Kunden schriftlich mitgeteilt wurden, oder (B) den Zugang des Kunden zum Service beenden.

- d. **Südkorea.** Wenn der Kunde den Service nach der Laufzeit weiternutzen möchte, sollte er sich spätestens neunzig (90) Tage vor dem Ende der dann aktuellen Laufzeit an seine/n VertriebsmitarbeiterIn oder den Reseller wenden, um Dell über die Verlängerungsabsicht zu informieren.

Anhang 1 – Sicherheitsframework

Dieser Anhang gilt für die Dell Prozesse und physischen Standorte, von denen Dell Services für den Kunden erbringt. Die im Umfang enthaltenen Systeme umfassen nur die Remotelösungen für das Integritäts- und Performancemonitoring sowie die Konnektivitätslösungen für den Remotezugriff von Dell und schließen die im Umfang enthaltene Umgebung aus.

1. Informationssicherheitsmanagement-Programm

1.1. Sicherheitsmanagement ISO27002: 2013

Dell unterhält ein Informationssicherheitsmanagement-Programm, das auf das ISO27002:2013-Framework ausgerichtet ist, um wirtschaftlich angemessene administrative, organisatorische, technische und physische Maßnahmen zum Schutz der Sicherheit, Integrität, Vertraulichkeit und Verfügbarkeit von Kundeninformationen aufrechtzuerhalten.

1.2. ISO27001:2013-Zertifizierung

1.2.1. Die folgenden Geschäftsbereiche, Dell Standorte und Aktivitäten sind im Umfang des ISMS, ISO27001:2005, enthalten:

- i. Remotesystemmanagement
 - a) Irland – Cork
 - b) Indien – Bangalore
 - c) Indien – Pune
 - d) USA – Hopkinton, MA
 - e) USA – Draper, UT
 - f) Australien – Sydney North Ryde
- ii. Managed Services – Vor-Ort- und Remoteservices

1.2.1.1. Vereinigtes Königreich – Brentford, City, und Customer Service-Standorte

1.3. Informationssicherheitsrichtlinien und -standards

1.3.1. Dell Richtlinien und Standards

1.3.1.1. Services und Lösungen werden gemäß den Richtlinien und Standards von Dell entwickelt, bereitgestellt und gewartet, die auf das ISO27002:2013-Framework abgestimmt sind. Dies umfasst Folgendes:

- i. Managementsponsoring und -anweisung
- ii. Organisation und Governance der Informationssicherheit
- iii. Asset Management: Bestandsaufnahme und Klassifizierung von Informationsbeständen
- iv. Personalsicherheit: Sicherheitsaspekte für das Onboarding, Transferieren und Offboarding von MitarbeiterInnen
- v. Physische und Umgebungssicherheit: Schutz der Computereinrichtungen
- vi. Kommunikations- und Betriebsmanagement: Management technischer Sicherheitskontrollen in Systemen und Netzwerken
- vii. Zugriffskontrolle: Einschränkung der Zugriffsrechte auf Netzwerke, Systeme, Anwendungen, Funktionen und Daten
- viii. Erwerb, Entwicklung und Wartung von Informationssystemen: Integration von Sicherheit in Anwendungen
- ix. Management von Informationssicherheits-Incidents: Antizipieren und ordnungsgemäßes Reagieren auf Verstöße gegen die Informationssicherheit

- x. Business-Continuity-Management: Schutz, Wartung und Wiederherstellung geschäftskritischer Prozesse und Systeme
- xi. Compliance: Sicherstellen der Einhaltung der Informationssicherheitsrichtlinien und -gesetze, die für Dell gelten

1.4. Sicherheits-Incidents

1.4.1. Dell implementiert und pflegt ein wirtschaftlich angemessenes und geeignetes Managementprogramm für Datensicherheits-Incidents. Falls Dell auf einen Sicherheits-Incident aufmerksam wird, benachrichtigt Dell den Kunden über den Sicherheits-Incident gemäß den Informationssicherheitsrichtlinien von Dell. Sollte ein Kunde auf einen Sicherheits-Incident aufmerksam werden, der sich möglicherweise auf die Services auswirkt, benachrichtigt der Kunde Dell sofort über den Sicherheits-Incident. Soweit ein Sicherheits-Incident, der vom Kunden stammt oder durch diesen verursacht wird, möglicherweise negative Auswirkungen auf die Tools, das Netzwerk, die Einrichtungen oder andere Ressourcen von Dell hat, kann Dell die Services ohne weitere Haftung für den Kunden sofort aussetzen.

1.5. Kontrollreporting der Servicebranche

1.5.1. Dell führt jährlich sowohl SSAE18/ISAE3402- als auch SOC 2 Type II-Auditnachweise durch, die mindestens die Sicherheits- und Verfügbarkeitsvertrauensprinzipien abdecken. Die Auditergebnisse, die in einem Schreiben an das Dell Managementteam bereitgestellt werden, können auf Anfrage des Kunden zur Verfügung gestellt werden und unterliegen dem Zeitpunkt, an dem die Ergebnisse für Dell verfügbar werden.

1.6. Physische Überprüfung der Informationssicherheitsrichtlinien von Dell

1.6.1. Der Kunde kann von Zeit zu Zeit, aber nicht öfter als einmal in einem Kalenderjahr, für sich selbst oder im Namen seiner verbundenen Unternehmen eine physische Überprüfung der Informationsrichtlinien von Dell in Bezug auf die Leistung von Dell und diese Servicebeschreibung durch sein eigenes Personal oder durch VertreterInnen, PrüferInnen oder BeraterInnen durchführen. Dabei stellt er sicher, dass diese Personen an die in diesem Abschnitt dargelegten Bedingungen und alle anderen anwendbaren Bestimmungen in diesem Dokument oder in der Vereinbarung gebunden sind. Alle Anfragen für Audits müssen mindestens neunzig (90) Werkzeuge vor Beginn der Überprüfung schriftlich bereitgestellt werden. Dell arbeitet mit dem Sicherheitsrichtlinienteam von Dell zusammen, um eine Überprüfung der geltenden und entsprechenden Dell Informationssicherheitsrichtlinien zu planen, die direkt mit den Services in Verbindung stehen. Dell Informationssicherheitsrichtlinien werden als vertrauliche Informationen von Dell klassifiziert.

Anhang 2 – Performancestandards

1. Service-Level-Ziele

Die Servicelevelziele (Service Level Objectives, SLO) sind Messungen des Service anhand von Kennzahlen, die Dell erreichen möchte. Wenn Dell ein SLO nicht erreicht, führt Dell angemessene Korrekturmaßnahmen durch, um das SLO zu erreichen, und die Parteien besprechen Korrekturmaßnahmen in gutem Glauben. Um Zweifel auszuräumen, sei darauf hingewiesen, dass es keine finanziellen Strafen oder andere Gutschriften im Zusammenhang mit dem Nichterreichen eines SLO durch Dell gibt.

Dell übernimmt keine Verantwortung für die Nichterfüllung eines SLO in dem Umfang, in dem ein solcher Fehler auf eine der folgenden Ursachen zurückzuführen ist:

- Alle Ursachen, die nicht von Dell zu kontrollieren sind, einschließlich eines Ausfalls der Technologie des Kunden und anderer Ressourcen
- Jegliche Handlung (oder Untätigkeit) von Dell auf ausdrückliche Anweisung des Kunden
- Höhere Gewalt
- Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder von verbundenen Unternehmen des Kunden, MitarbeiterInnen, Unterauftragnehmern, Vertretern, Agents oder Drittanbietern
- Alle Maßnahmen, die auf autorisierte Anfrage des Kunden oder innerhalb eines genehmigten Änderungszeitfensters oder geplanten Wartungszeitfensters durchgeführt werden
- Vom Kunden angeforderte oder genehmigte Reduzierung von Services oder Ressourcen, die von den Parteien vereinbart wurden
- Versäumnis des Kunden, Empfehlungen oder Korrekturmaßnahmen zu ergreifen, die Dell beim Kunden schriftlich angemessen angefordert hat und die als wesentlich für die Aufrechterhaltung der SLOs identifiziert wurden
- Nichterfüllung von SLOs im Rahmen eines Business-Continuity- oder Disaster-Recovery-Plans
- Vorkommnisse außerhalb der im Umfang enthaltenen Umgebung
- Verstöße gegen die Eigentumsrechte von Drittanbietern
- Mögliche Aussetzung der Messzeit für zeitbasierte SLOs, während Dell darauf wartet, dass eine dritte Partei Funktionen ausführt, die erforderlich sind, damit Dell die für diese SLOs erforderlichen Aktivitäten abschließen kann

1.1 Incident-Management

Antwortzeit auf Incident-Level und Servicezeitfenster für Servicelevelziele**, Ticket mit hoher Priorität 1 innerhalb von 15 Minuten bestätigt, SLO-Ziel: 90 %, 24x7x365, Ticket mit mittlerer Priorität 2 innerhalb von 1 Stunde bestätigt, SLO-Ziel: 90 %, 24x7x365

Incident	Antwortzeit und Servicelevelziel	Servicezeitfenster**
Hoch*	Ticket mit Priorität 1 innerhalb von 15 Minuten bestätigt, SLO-Ziel: 90 %	24x7x365
Mittel	Ticket mit Priorität 2 innerhalb von 1 Stunde bestätigt, SLO-Ziel: 90 %	24x7x365
Niedrig	Ticket mit Priorität 3 innerhalb von 4 Geschäftsstunden bestätigt, SLO-Ziel: 85 %	8x5-Geschäftszeiten
Keiner	Ticket mit Priorität 4 innerhalb von 8 Geschäftsstunden bestätigt, SLO-Ziel: 85 %	8x5-Geschäftszeiten

* Tickets mit Priorität 1 müssen telefonisch angefordert werden.

** Geschäftszeiten/-tage sind Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr, Ortszeit des Rechenzentrums, außer an Feiertagen.

1.2 Incident-Level

1. **Hoch:** Der Kunde verzeichnet einen erheblichen Verlust oder eine erhebliche Verschlechterung des Service und benötigt sofortige Aufmerksamkeit von Dell. Der Kunde steht 24x7 zur Verfügung, um gemeinsam mit einem Supportteam an der Behebung dieses Incident zu arbeiten.
2. **Mittel:** Der Kunde verzeichnet einen moderaten Verlust oder eine moderate Verschlechterung des Service, die Arbeit kann jedoch mit Beeinträchtigungen angemessen fortgesetzt werden. Der Kunde steht während der normalen Geschäftszeiten zur Verfügung, um gemeinsam mit einem Dell Supportteam an der Behebung dieses Incident zu arbeiten.
3. **Niedrig:** Der Kunde hat nur geringfügige Probleme.
4. **Serviceunterbrechung:** Der Kunde steht während der normalen Geschäftszeiten zur Verfügung, um gemeinsam mit einem Dell Supportteam an der Behebung dieses Incident zu arbeiten.
5. **Keiner:** Der Kunde möchte eine Verbesserung oder eine Dokumentationsaktualisierung anfordern oder benötigt Informationen zu einer Aufgabe.

1.3 Reporting

Gemessen als die Anzahl der definierten Berichtslieferungen, die gemäß dem angegebenen Zeitplan bereitgestellt werden.

Reporting	SLO-Ziel	Servicezeitfenster**
Erforderliche Berichte (einschließlich Rechnungen) werden gemäß dem angegebenen und vereinbarten Zeitplan veröffentlicht.	90 %	Werktage

*** Geschäftszeiten/-tage sind Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr, Ortszeit des Rechenzentrums, außer an Feiertagen.*

2. Service Level Agreement

Das „Service Level Agreement“ oder „SLA“ umfasst Messungen des Service anhand von Kennzahlen, die Dell erreichen möchte. Wenn Dell ein SLA nicht erreicht, führt Dell angemessene Korrekturmaßnahmen durch, um das SLA zu erreichen, und die Parteien besprechen Korrekturmaßnahmen in gutem Glauben. Die Strafen für fehlende SLAs werden später in diesem Dokument beschrieben.

Dell übernimmt keine Verantwortung für die Nichterfüllung eines SLA in dem Umfang, in dem ein solcher Fehler auf eine der folgenden Ursachen zurückzuführen ist:

- Alle Ursachen, die nicht von Dell zu kontrollieren sind, einschließlich eines Ausfalls der Technologie des Kunden und anderer Ressourcen
- Jegliche Handlung (oder Untätigkeit) von Dell auf ausdrückliche Anweisung des Kunden
- Ausfälle, die sich nicht auf Hardware beziehen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf VMware-Software, VMs und Container
- Hardware- oder Clusterkonfigurationen durch den Kunden
- Softwareupdates durch den Kunden
- Höhere Gewalt, Aussetzungs- oder Stornierungsereignisse
- Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder von verbundenen Unternehmen des Kunden, MitarbeiterInnen, Unterauftragnehmern, Vertretern, Agents oder Drittanbietern
- Alle Maßnahmen, die auf autorisierte Anfrage des Kunden oder innerhalb eines genehmigten Änderungszeitfensters oder geplanten Wartungszeitfensters durchgeführt werden
- Vom Kunden angeforderte oder genehmigte Reduzierung von Services oder Ressourcen, die von den Parteien vereinbart wurden
- Geräte, Umgebungen oder Services des Kunden oder von Drittanbietern, einschließlich des Ausfalls dieser Geräte, Umgebungen oder Services

- Versäumnis des Kunden, Empfehlungen oder Korrekturmaßnahmen zu ergreifen, die Dell beim Kunden schriftlich angemessen angefordert hat und die als wesentlich für die Aufrechterhaltung der SLAs identifiziert wurden
- Ein Ereignis, das durch einen vorhandenen Incident verursacht oder davon begleitet wird, der Gegenstand von Serviceguthaben ist
- Jede von Dell auf Anweisung des Kunden oder innerhalb eines Änderungs- und Wartungsfensters ergriffene Maßnahme
- Cybersicherheits-Incidents im Zusammenhang mit dem Versäumnis des Kunden, derartige Gefahren durch ein ordnungsgemäßes Monitoring angemessen zu entschärfen
- Nichterfüllung von SLAs im Rahmen eines Business-Continuity- oder Disaster-Recovery-Plans
- Vorkommnisse außerhalb der im Umfang enthaltenen Umgebung oder andere Ursachen, die nicht von Dell kontrolliert werden
- Verstöße gegen die Eigentumsrechte von Drittanbietern
- Versäumnis, erforderliche Änderungs- oder Wartungszeitfenster zu genehmigen
- Versäumnis des Kunden, einen Korrekturmaßnahmenplan zu genehmigen, der aufgrund eines früheren SLO entwickelt wurde
- Mögliche Aussetzung der Messzeit für zeitbasierte SLAs, während Dell darauf wartet, dass eine dritte Partei Funktionen ausführt, die erforderlich sind, damit Dell die für diese SLAs erforderlichen Aktivitäten abschließen kann
- Keine Gültigkeit des Verfügbarkeits-SLA, wenn die Storage-Bereitstellung nicht mit Hochverfügbarkeitsfunktionen wie redundanten Netzteilen, Controller-Redundanz, redundanter Netzwerkverbindung, Speichermedienredundanz (mit in RAID konfigurierten Laufwerken), Datenpfadredundanz und ohne Data-Protection-Funktionen konfiguriert ist

2.1. Verfügbarkeitszusage

Während der Kunde die Services erhält, sind die Services in Betrieb und stehen dem Kunden mindestens 99,99 % der Zeit in jedem Kalendermonat zur Verfügung. Die „Verfügbarkeitszusage“ wird als der Umfang gemessen, in dem der Service verfügbar ist. Serviceverwaltungstools sind nicht in der Verfügbarkeitszusage enthalten. Der Kunde hat möglicherweise Anspruch auf ein Serviceguthaben, wenn Dell die Verfügbarkeitszusage nicht erfüllt. Der Kunde ist dafür verantwortlich, ein Serviceguthaben innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Incident einzufordern und jegliche Dokumentation bereitzustellen, die von Dell in angemessenem Umfang zur Beurteilung des Serviceguthabens angefordert wurde. Serviceguthaben sind das ausschließliche Rechtsmittel des Kunden, wenn die Verfügbarkeitszusage nicht erfüllt wird.

$$\text{Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz} = \frac{\text{Gesamtzahl der Kalendermonatsminuten} - \text{Ausfallzeitminuten}}{\text{Gesamtzahl der Kalendermonatsminuten}}) 100$$

Das „**Serviceguthaben**“ wird basierend auf der folgenden Formel berechnet:

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Serviceguthaben
< 99,99 %	10 %
< 99,5 %	20 %
< 99,0 %	30 %

2.1.1. Anwendung von Serviceguthaben. Serviceguthaben können nur auf die (monatliche) Gesamtrechnung nach dem Monat angewendet werden, in dem das Serviceguthaben gewährt wurde, und zwar nur für die betroffene Storage-Hardware. Folgendes ist in jedem Fall ausgeschlossen:

- a. Serviceguthaben kann nicht auf andere als den in diesem Plan beschriebenen Service angewendet werden.
- b. Serviceguthaben kann nicht mit anderen von Dell angebotenen Incentives oder Rabatten kombiniert werden.
- c. Dem Kunden wird keinesfalls anstelle eines Guthabens ein Geldbetrag oder Barrabatt gewährt, selbst dann nicht, wenn der Service nicht verlängert wird.
- d. Serviceguthaben werden mit allen Schadensersatzansprüchen und -forderungen verrechnet.

2.1.2. Leistung von Drittanbietern. Im Hinblick auf die Verfügbarkeitszusage wird die Messzeit in Zeiträumen ausgesetzt, in denen Dell auf die Ausführung von Funktionen durch eine andere Partei als Dell wartet.

2.1.3. Nichteinhaltung von Verfügbarkeitszusagen. Wird die Verfügbarkeitszusage nicht erfüllt, führt Dell nach eigenem Ermessen Folgendes durch:

- a. Untersuchen, Zusammenstellen und Aufbewahren relevanter Informationen zu Incidents oder anderen Faktoren, die zu diesen geführt haben
- b. Ausführen eines Korrekturmaßnahmenplans
- c. Informieren des Kunden, falls erforderlich, über den Status der durchgeführten Abhilfemaßnahmen
- d. Ergreifen geeigneter Präventivmaßnahmen, um ein erneutes Auftreten zu verhindern