



Servicebeschreibung

Dell Managed Services for VxRail

1. Einleitung

Dell Technologies Services („Dell“) erbringt die Dell Managed Services for VxRail („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 Software oder 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 Services. Der Umfang sollte sämtliche IT-Services, Konfigurationselemente, Prozesse, Dokumentation usw. umfassen.

„Änderungszeitfenster“ bezeichnet den Zeitraum, in dem eine 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 VxRail-Hardware einen Fehler oder Defekt an Materialien oder Verarbeitung aufweist, der von Dell reproduzierbar ist, und während derer der Cluster nicht verfügbar ist, mit Ausnahme aller erforderlichen Maßnahmen aufseiten des Kunden zur Wiederherstellung des Clusters in einen Betriebszustand 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, oder Cybersicherheits-Incidents, die nicht zum Standardbetrieb des Service gehören und zu einer Unterbrechung oder Reduzierung der Servicequalität führen oder dazu führen könnten.

„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.

„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 und dann mit 100 multipliziert. 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.

„Provisioning“ ist der Prozess der Konfiguration der Infrastrukturkomponenten, damit sie einsatzbereit sind.

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

„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 Level Agreements“ oder „SLA(s)“ bezeichnet die objektive Messung der 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.

„Gesamtzahl der Kalendermonatsminuten“ bezeichnet die tatsächlichen Minuten in einem Kalendermonat.

„Watchlist“ ist eine Liste, über die mehrere NutzerInnen Benachrichtigungen über einen Incident oder eine Aktion abonnieren können.

3. Servicezusammenfassung

Dell stellt einen Remotemanagementservice für Vor-Ort-VxRail-Systeme bereit, der vom Kunden verwendet und über zugehörige 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 Kundeninhalte. 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 Materialaufwand 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		RA
Bereitstellen von Capacity-Managementberichten	RA	I
Empfehlen von Upgrades und einer Erweiterung der Kapazität basierend auf dem Bedarf und der prognostizierten Nutzung des Kunden in der Kundenumgebung	RA	I
Bereitstellen von Kapazitätsprognosen an Dell, über mindestens sechs Monate und basierend auf den Geschäftsanforderungen	I	RA
Aufrechterhalten technischer und operativer Verfahren und Arbeitsanweisungen	RA	
Aufgaben in Bezug auf die kontinuierliche Verbesserung	DELL	ENDKUNDE
Lebenszyklusmanagement	RA	I
Überprüfen von Warnmeldungen, Schwellenwerten und Produkt-/Codeänderungen für alle neuen Produktupdates	RA	
Implementieren von Änderungen für Warnmeldungen, Schwellenwerte, technische und prozessbezogene Verfahren sowie Standardkonfigurationen nach Bedarf	RA	
Überprüfen der veröffentlichten Benachrichtigungen von DTA (Dell Technology Advisory), DSA (Dell Security Advisory) und FCO (Field Change Order)	RA	

Überprüfen der veröffentlichten Benachrichtigungen von DTA (Dell Technology Advisory), DSA (Dell Security Advisory) und FCO (Field Change Order)	RA	
Bewerten der Auswirkungen und Implementieren von Änderungen/Upgrades basierend auf DTA-, DSA- und FCO-Benachrichtigungen	RA	
Aufgaben in Bezug auf das Account-Management	DELL	ENDKUNDE
Einrichten des Kunden-Governance-Modells	RA	I
Kontinuierliches Fokussieren auf Serviceperformance und Bereitstellungserfolge	RA	I
Überwachen der Codeaktualität und der Ausführung von Sicherheitspatches gemäß Serviceanforderungen	RA	
Bereitstellen einer primären Anlaufstelle beim Kunden für Serviceanfragen, Incident-Benachrichtigungen und Supportanfragen	RA	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	RA	I
Performancedashboard – Incidents, Änderungen und Status von Anfragen, die auf der Dell Managed Services Platform angezeigt werden	RA	I
Eskalationsmanagement – Behandlung von Problemen bis zur Lösung und Meldung des Status	RA	I
Monatlicher Bericht zu den Serviceperformancezielen mit Incidents, Änderungen und Anfragen, der auf der Dell Managed Services Platform angezeigt wird	RA	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	RA	I
Managen und Melden des Status von Überbrückungsanrufen von TechnikerInnen/LeiterInnen	RA	I
Wiederhergestellter Service – Informationen zu Analyse, Tests, Implementierung und Status auf der Dell Managed Services Platform	RA	I
Nachverfolgen der Anruflösung (Entsendung, Zuweisung und Status) bis zu Behebung und Abschluss, einschließlich Drittanbieterschnittstelle	RA	I
Aufrechterhalten technischer und operativer Verfahren und Arbeitsanweisungen	RA	
Sicherheits-Incident-Management	I	RA
Problemmanagementaufgaben (nach Ermessen von Dell)	DELL	ENDKUNDE

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

Hinzufügen, Ändern oder Entfernen von Kundenkonten nach der ursprünglichen Bereitstellung des Inhaberkontos	RA	
Aufgaben in Bezug auf zusätzliche Kapazität	DELL	ENDKUNDE
Bereitstellen von Selfservice-Nutzerschulungen	RA	CI
Bereitstellen, Managen und Troubleshooting der Single Sign-On-Integration	RA	I

Für alle VxRail-Umgebungen (einschließlich APEX Private Cloud) spezifische Servicefunktionen		
Lebenszyklusmanagement (LCM)	DELL	ENDKUNDE
Upgrade der Hauptversion	RA	CI
Upgrades kleinerer/inkrementeller Versionen	RA	CI
VxRail-Node	RA	CI
vCenter Server	RA	CI
Platform Services Controller (PSC)	RA	CI
Troubleshooting	RA	CI
Planen, Koordinieren, Dokumentieren und Kommunizieren über den Changemanagementprozess	RA	CI
Überprüfen von Versionshinweisen und Kommunizieren von Details	RA	CI
Einholen von Genehmigungen der Teams, die für vom Kunden gemanagte VMs, Anwendungen und Datenbanken zuständig sind, sowie von anderen Drittanbieterteams gemäß LCM-Zeitplan	I	RA
Sicherstellen der Upgrade-/Patching-Versionskompatibilität für vom Kunden gemanagte Komponenten/Produkte	I	RA
Unterstützen von Upgradeaufgaben im Zusammenhang mit vom Kunden gemanagten VMs, Anwendungen oder Datenbanken	I	RA
Compute	DELL	ENDKUNDE
Updates inkrementeller/kleinerer Versionen für iDRAC	RA	CI
Node-Server		
Entfernen des Node aus Services	RA	CI
Administration	RA	CI
Troubleshooting	RA	CI
Node-Monitoring und -Reporting	RA	CI
Koordinieren von Hardwarereparaturen, Verfügbarkeit für geplante Wartung, Updates und Korrekturen für Hardwareprodukte durch Verwendung des Problem-/Change-/Incident-Managementprozesses	RA	CI
Ursachenanalyse zur Problemisolierung und Lösung hardwarebezogener Probleme	RA	CI
Technische Überprüfungen bei Hardwarekonfigurations-/umgebungsproblemen nach Bedarf	RA	CI
Probleme mit der Stromversorgung/Kühlung von Geräten auf Doppelböden	CI	RA
Außerbetriebnahme von Hardware	I	RA
vSphere-Virtualisierung	DELL	ENDKUNDE
vCenter Server		
Bereitstellung	RA	I

Administration	RA	I
Troubleshooting	RA	I
Hinzufügen, Entfernen untergeordneter Compute-Ressourcenpools	CI	RAC
Bearbeiten der Einstellungen des untergeordneten Compute-Ressourcenpools (Name, Freigaben, Reservierungen, erweiterbare Reservierung, Begrenzung)	CI	RAC
Clustermanagement	CI	RA
Überwachen von Clustereinstellungen	CI	RA
Bearbeiten von Clustereinstellungen	CI	RA
ESXi-Host		
Bereitstellung	RA	I
Administration	RA	I
Troubleshooting	RA	I
Hinzufügen, Entfernen von Hosttreibern (VIB)	RA	I
Platform Services Controller (PSC)		
Administration	RA	I
Troubleshooting	RA	I
VMware Distributed Resource Scheduler		
Bereitstellen/Aktivieren	CI	RA
Administration	CI	RA
Troubleshooting	CI	RA
Storage	DELL	ENDKUNDE
vSAN		
vSAN-Management	CI	RA
Erstellen/Ändern/Entfernen der Storage-Richtlinie	CI	RA
Neuverteilung von vSAN-Storage	CI	RA
VxRail-Gehäusefestplatten		
Bereitstellung	RA	CI
Administration	RA	CI
Troubleshooting	RA	CI
Festplattenaustausch	RA	CI
Management und Administration von externem Storage (außerhalb von VxRail)	I	RA
VxRail Manager	DELL	ENDKUNDE
VxRail Manager-Administration	RA	CI
Bereitstellungsunterstützung	RA	CI
Troubleshooting	RA	CI
Netzwerk	DELL	ENDKUNDE
Erstellen des verteilten Switches	CI	RA
Management des verteilten Switches	DELL	ENDKUNDE
Managen der Authentifizierungskontrolle	RA	CI
Erstellen, Ändern, Löschen von Portgruppen	RA	CI

Netzwerk-Troubleshooting	RA	CI
Hinzufügen und Managen von Hosts	RA	CI
Konfigurieren von Einstellungen, Eigenschaften und Richtlinien	RA	CI
Upgrade des verteilten Switches	RA	CI
Vom Kunden erstellter verteilter Switch	DELL	ENDKUNDE
Managen der Authentifizierungskontrolle	CI	RA
Erstellen, Ändern, Löschen von Portgruppen	CI	RA
Netzwerk-Troubleshooting	CI	RA
Hinzufügen und Managen von Hosts	CI	RA
Konfigurieren von Einstellungen, Eigenschaften und Richtlinien	CI	RA
Upgrade des verteilten Switches	CI	RA
Entfernen des verteilten Switches	CI	RA
AD-Management (AD wird vom Kunden gemanagt)	DELL	ENDKUNDE
Gewähren/Ändern des Zugriffs auf die von Dell EMC kontrollierte Umgebung	CI	RA
Entfernen des Zugriffs auf die von Dell EMC kontrollierte Umgebung	CI	RA
Aktualisieren/Ändern von Kennwörtern in einer von Dell EMC kontrollierten Umgebung gemäß den Client-Sicherheitsanforderungen	I	RA
Erstellen/Aktualisieren/Ändern von Active Directory-Objekten (NutzerInnen/Service/Gruppen/Sicherheit/Richtlinien/Kennwörter), die sich gemäß den Client-Sicherheitsanforderungen auf die von Dell EMC kontrollierte Umgebung auswirken oder mit dieser interagieren	I	RA
Integrieren des Dell EMC Standardzugriffsmanagements in Client-Systeme	I	RA

In der folgenden Tabelle in diesem Abschnitt sind die Rollen und Verantwortlichkeiten aufgeführt, die von den MitarbeiterInnen des Kunden und von Dell im Hinblick auf technische Aufgaben in dem Umfang durchgeführt werden, in dem PowerSwitch-Netzwerkkomponenten („PowerSwitch“) Teil der Services sind, sofern sie in VxRail oder APEX Private Cloud im Bestellformular enthalten und für diese vorgesehen sind. Diese Aufgaben werden in der Regel wöchentlich oder monatlich durchgeführt, sofern keine außergewöhnlichen Umstände auftreten. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass die folgende Tabelle nur gilt, wenn der Kunde PowerSwitch als Teil der Services bereitgestellt hat und dieser PowerSwitch für die Services vorgesehen ist.

Für das Management einer APEX Private Cloud-Umgebung spezifische zusätzliche Netzwerkservicefunktionen		
Dell ToR-/OOB-Switch mit APEX Private Cloud	DELL	ENDKUNDE
Portmanagement	RA	CI
Managen der Authentifizierungskontrolle	RA	CI
Portauslastungsmanagement	RA	CI
Reporting zur Portauslastung	RA	CI
Erstellen von Zugriffslisten	RA	CI
Ändern der Zugriffsliste	RA	CI
Löschen der Zugriffsliste	RA	CI
Ändern von Spanning Tree	RA	CI
Erstellen von Portkanälen	RA	CI

Änderung von Portkanälen	RA	CI
Löschen von Portkanälen	RA	CI
Monitoring von und Reporting zu Portkanälen	RA	CI
Erstellen privater VLANs	RA	CI
Ändern privater VLANs	RA	CI
Löschen privater VLANs	RA	CI
Netzwerk-Troubleshooting	RA	CI
Aktualisieren der Firmware	RA	CI

5. Gebühren und Rechnungsstellung

Der Service wird monatlich in Rechnung gestellt, wie im Bestellformular festgelegt. Der in Rechnung gestellte Betrag gilt für das unter Management verwendete VxRail-System. Die Gebühren werden mit einem auf dem Bestellformular angegebenen Mindestschwellenwert (je nach Kundenverpflichtungsstufe) 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 am Standort. Für die Services ist ein sicheres Verbindungsgateway erforderlich. Der Kunde ist für Internetdienste verantwortlich. Dell ist für den Management Stack am Standort verantwortlich. Dell und der Kunde arbeiten gemeinsam daran, den Betriebsstatus der Netzwerkverbindung zwischen den Parteien aufrechtzuerhalten. 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.

Der Dell Management Stack nutzt 2 Netzwerkports pro VxRail-Node, die für Portgruppen virtueller Maschinen konfiguriert sind, um das Managementnetzwerk von den Workload-Netzwerken des Kunden getrennt zu halten.

Wenn der Kunde den Top-of-Rack-Switch bereitstellt, erklärt sich der Kunde darüber hinaus damit einverstanden, 2 Ports auf dem/den Top-of-Rack-Switch(es) pro VxRail-Node für einen sicheren Remotezugriff bereitzustellen.

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 der Lösung am Kundenstandort bereitgestellt. 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.

Der Kunde hat keinen vollständigen System-/Root-Zugriff. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, die virtuellen Maschinen, auf denen die vCenter-, VxRail Manager- und Dell Management Stack-Komponenten gehostet werden, nicht zu löschen oder zu ändern.

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

7. Allgemeine Pflichten 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 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 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 SERVICES 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 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 Rechenzentrumsumgebung 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.

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.

Bedingungen der Vereinbarung: In der folgenden Tabelle sind die standardmäßigen Bedingungen und Bestimmungen der Vereinbarung dargelegt, die die Services basierend auf dem Land regeln, in dem der Kunde die Services erwirbt.

Standorte	Kaufmännische Verkaufsbedingungen
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
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
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
Japan	https://www.dell.com/learn/jp/ja/jpcorp1/terms-of-sale-commercial-and-public-sector
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
Südkorea	https://www.dell.com/learn/kr/ko/krcorp1/terms-of-sale-commercial-and-public-sector
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 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 jegliche Terminänderungen mindestens 8 Tage vor Beginn des Service bestätigt werden.
- 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 Unterverträge.** Dell kann diesen Service im Rahmen eines Untervertrags von Dritten ausführen lassen und/oder diese Servicebeschreibung auf qualifizierte externe Serviceanbieter übertragen, die 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 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.
- F. 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.
- G. **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.
- H. **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 Kundendaten im 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 („SOCl Act“) verantwortlich ist oder wird, ist der Kunde auch allein für die vollständige Complianceeinhaltung im Zusammenhang mit diesen Ressourcen im Rahmen des SOCl 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 SOCl Act („BCD-Nutzung“) zu speichern, zu übertragen oder anderweitig zu verarbeiten, (iii) falls Dell über die BCD-Nutzung des Kunden informiert werden oder auf andere Weise davon Kenntnis erhalten sollte, kann Dell (A) den Kunden auffordern, die Compliance in Bezug auf die BCD-Nutzung zu erfüllen, wie dem Kunden schriftlich mitgeteilt, 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. Servicelevelziele

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

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

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

1.2 Incident-Level

- **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.
- **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.
- **Niedrig:** Beim Kunden tritt nur eine geringfügige Serviceunterbrechung auf. Der Kunde steht während der normalen Geschäftszeiten zur Verfügung, um gemeinsam mit einem Dell Supportteam an der Behebung dieses Incident zu arbeiten.
- **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 für Servicelevelziele	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 (SLA) ist das Messen 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. Der Kunde muss die folgenden Bedingungen erfüllen und Dell auf Anfrage von Dell Informationen zu diesen Bedingungen bereitstellen, damit Dell die Verfügbarkeitszusage einhalten kann. 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
- Aktivierung von Telemetriedaten, einschließlich SRS
- Aktivierung von VMware High Availability für die Cluster
- Zu tolerierende primäre Ausfälle (FTT) für jedes Cluster müssen mindestens 1 betragen
- Aufrechterhalten von mindestens 25 % Schlupfspeicher auf dem VSAN-Datenspeicher
- Sicherstellen ausreichender Kapazität, um VMs in einem Cluster bei einem Hostausfall in diesem Cluster neu starten zu können
- Befolgen aller von VMware empfohlenen Best Practices für die Konfiguration und den Betrieb der VxRail-Server
- Löschen oder Ändern der virtuellen Maschinen, auf denen vCenter, VxRail Manager und der Dell Management Stack gehostet werden

2

2.1 Verfügbarkeitszusage

Während der Servicelaufzeit sind die VxRail-Server 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 die VxRail-Server in wesentlicher Übereinstimmung mit den veröffentlichten Spezifikationen von Dell funktionieren, während sie wie in diesem Dokument beschrieben ordnungsgemäß konfiguriert und gewartet werden, sodass virtuelle Maschinen (VMs) oder Container im Cluster des Kunden zur Verwendung zur Verfügung stehen. 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.

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

- „**VxRail-Server**“ ist das VxRail-System, das gemanagt wird.
- Das „**Serviceguthaben**“ wird basierend auf der folgenden Formel berechnet:

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

2.2 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 den betroffenen VxRail-Server. Folgendes ist in jedem Fall ausgeschlossen:

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

2.3 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.

2.4 Nichteinhaltung von Verfügbarkeitszusagen

Wird die Verfügbarkeitszusage nicht erfüllt, führt Dell nach eigenem Ermessen Folgendes durch:

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