



Servicebeschreibung

ProDeploy for Client and ProDeploy Plus for Client

Einführung

Dieses Dokument und die Anhänge (die „Servicebeschreibung“) beschreiben die Servicemerkmale für (1) ProDeploy for Client, (2) ProDeploy Plus for Client und (3) optionale Add-on Services (jeweils als „Service“ und zusammenfassend als „Services“ bezeichnet). Zusammen sind die Services Teil der Dell ProDeploy Client Suite („ProDeploy Client Suite“).

Dell Technologies („Dell“) stellt Ihnen diese Services gemäß dieser Servicebeschreibung bereit. Ihr (der „Kunde“) Angebot, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung („Bestellformular“) enthält den Namen des oder der Service(s) und verfügbare Serviceoptionen, die Sie erworben haben. Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags bzw. Ihrer Serviceverträge erhalten Sie von Ihrem/Ihrer VertriebsmitarbeiterIn.

Umfang Ihrer Servicevereinbarung

Dieser Service ist, wie auf Ihrem Bestellformular angegeben, für ausgewählte, unterstützte Produkte verfügbar, u. a. für Dell Precision™-, OptiPlex™-, Dell XPS™-Laptops und Dell Latitude™-Systeme („unterstützte Produkte“). Eine aktuelle Liste der für Dell Produkte oder Produkte anderer Marken als Dell verfügbaren Services erhalten Sie von Ihrem/Ihrer VertriebsmitarbeiterIn.

Jedes unterstützte Produkt ist durch eine Seriennummer gekennzeichnet (das „Service-Tag“). Eine Servicevereinbarung muss vom Kunden für jedes unterstützte Produkt separat abgeschlossen werden. Bitte geben Sie das Service-Tag Ihres unterstützten Produkts an, wenn Sie sich in Bezug auf diesen Service an Dell wenden.

Zum Ausführen bestimmter Services muss das System mit den Daten, Einstellungen oder der Festplatte, die für die Ausführung des Service (das „Legacy-System“) erforderlich sind, verfügbar und voll funktionsfähig sein.

Jede Servicestufe der ProDeploy Client Suite verfügt in dieser Servicebeschreibung über einen entsprechenden Anhang, in dem genauer auf die Merkmale des jeweiligen Service eingegangen wird. Beachten Sie, dass alle Servicefunktionen von ProDeploy for Client Kunden zur Verfügung stehen, die ProDeploy Plus for Client erwerben.

Die Servicemerkmale umfassen:

- **ProDeploy for Client Service (Anhang A):**
 - Single Point of Contact („SPOC“)
 - Deployment Expert Service



- TechDirect Portal Access
- Configure BIOS Settings Service
- Asset Tagging Service
- Ship Box Label Service
- Standard Asset Report Service
- **ProDeploy Plus for Client (Anhang B):**
 - **Alle in ProDeploy for Client enthaltenen Servicefunktionen**
 - OS and Software Preparation Service: Je nach Auswahl des Kunden ist einer dieser Services enthalten:
 - Ready Image Service (Anhang C)
 - Custom Image Service (Anhang D)
 - Connected Configuration Service (Anhang E)
 - Connected Provisioning Service (Anhang F)
 - Data Migration Service
 - Deployment Support Service
 - Data Erase Service
 - Asset Resale and Recycling Services (Anhang G)
- **Add-on Services:** Diese Services können als Add-on Services zu ProDeploy for Client erworben werden.
 - Ready Image Service (Anhang C)
 - Custom Image Service (Anhang D)
 - Asset Resale and Recycling Services (Anhang G)
 - PC-Installation vor Ort (Anhang H) – Der Onsite PC Installation Service kann als Add-on Service für ProDeploy for Client und ProDeploy Plus for Client erworben werden.

Allgemeine Ausschlüsse

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

- Der Service umfasst nicht die Entwicklung geistigen Eigentums, das exklusiv und speziell für den Kunden erstellt wird.
- Service für Nicht-Windows- oder Windows IOT-unterstützte(s) Produkt(e). Darüber hinaus gibt es bestimmte Einschränkungen, wenn ein Kunde von einem Nicht-Windows-Legacy-System auf ein Windows-unterstütztes Produkt umsteigt.
- Sobald ein Service von Dell gemäß dieser Servicebeschreibung erbracht wurde, fallen für alle Anfragen der KundInnen zur erneuten Durchführung eines Service zusätzliche Kosten an.
- Alle Services, Arbeitsschritte oder Aktivitäten, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind.

Diese Servicebeschreibung räumt den KundInnen keinerlei Services zusätzlich zu den Services gemäß der unten definierten Rahmenvereinbarung, soweit zutreffend, ein.

Allgemeine Pflichten des Kunden

Der Kunde übernimmt die folgenden spezifischen Pflichten:

- Nennung einer primären Anlaufstelle, die mit Dell und seinen festgelegten VertreterInnen zusammenarbeiten wird, um die Aktivitäten vor und während der Durchführung der entsprechenden Services zu unterstützen (die „Kontaktperson beim Kunden“).



- Bereitstellung technischer AnsprechpartnerInnen, die über praktische Erfahrungen mit den Informationstechnologiekomponenten verfügen, die zur Erbringung der Services in Frage kommen, und die befugt sind, Unternehmensentscheidungen zu treffen (die „technische(n) Kontaktperson(en)“). Dell kann bei Bedarf Besprechungen mit den technischen Kontaktpersonen anberaumen.
- Angemessene und fristgerechte Zusammenarbeit mit Dell bei der Erbringung der Services.
- Bereitstellung von Anforderungen und technischen Daten innerhalb von 3 Werktagen nach Übermittlung der für die Erbringung der Services erforderlichen Bestellungen.
- Initiierung der Verbindung zu Dell für die Remoteerbringung von Services. Dazu gehören unter anderem die Sicherstellung der Netzwerkverbindung und die Verwendung der von Dell bereitgestellten Remoteschnittstellen wie Chat und Telefon.
- Sicherstellung einer reibungslosen Kommunikation zwischen dem Kunden und Dell. Dies umfasst alle Fragen im Rahmen des Serviceumfangs sowie angemessene Bitten von Dell um Anweisungen, Informationen sowie Genehmigungen oder Entscheidungen, die für die Durchführung von Service-Requests durch Dell erforderlich sind.
- Sicherstellung, dass alle erforderlichen Kundenressourcen, einschließlich technische Kontaktpersonen, für die Dauer des Service verfügbar sind.
- Das Legacy-System muss verfügbar und voll funktionsfähig sein, damit alle Services, die auf dem Legacy-System durchgeführt werden oder dieses erfordern, erbracht werden können.
- Koordinierung der Planung aller für den/die Service(s) notwendigen Ressourcen.

Der Kunde erklärt sich mit folgenden zusätzlichen spezifischen Aufgaben für die am Kundenstandort erbrachten Services einverstanden:

- Zuweisung eines primären Kontakts für jeden Kundenstandort, an dem eine Vor-Ort-Bereitstellung des/der Service(s) stattfinden wird, um die Planung aller erforderlichen Ressourcen für den/die Service(s).
- Erstellung und Bereitstellung der Planungsdetails aller für den Service benötigten Ressourcen, einschließlich des Endnutzer-Installationszeitplans
- Bereitstellung der Anforderungen (z. B. Adresse(n) und mögliche Installationszeiten zum Zweck der Zeitplanung) sowie der für den Service erforderlichen technischen Daten.
- Der Kunde benachrichtigt Dell umgehend über alle Konflikte, um den Zeitplan vor dem geplanten Installationsdatum festlegen zu können
- Gewähren des Zugangs zu Kundeneinrichtungen und -systemen, soweit für die Bereitstellung des/der Service/s erforderlich, u. a. durch die Bereitstellung sicherer, angemessener Parkmöglichkeiten und bei Bedarf aller erforderlicher Schlüssel oder Badges.
- Vorbereitung aller Arbeitsbereiche und Endnutzerschreibtische auf den Onsite PC Installation Service vor dem geplanten Beginn der Services; dies betrifft den Zugang zu Systemen, externe Peripheriegeräte, Stromversorgung und Netzwerkverbindung.
- Vor der Ankunft der TechnikerInnen vor Ort: Erstellen des Domain-Kontos und der Computerobjekte (ggf. vor dem Beitritt des PCs zur Domain) in Active Directory, um den Domain-Beitritt vor dem geplanten Bereitstellungsdatum zu ermöglichen
- Bereitstellung von Domain-Konto-Zugangsdaten für Vor-Ort-TechnikerInnen mit den erforderlichen Rechten zur Durchführung eines Computerbeitritts zum standardmäßigen Container „Computer“ in Active Directory.
- Weitergabe der für die Durchführung des Service erforderlichen lokalen Administratorberechtigungen an Dell.
- Bereitstellung einer sicheren Arbeitsumgebung und geeigneter Büroräume.
- Sicherstellung, dass jederzeit während der Erbringung von Services eine erwachsene Person in einer örtlichen Niederlassung anwesend ist.
- Bereitstellung der Spezifikationen und der Annahmeerklärung der KundInnen basierend auf dem vereinbarten Kommunikationsplan.



Technische Daten und Haftungsausschluss. Es ist die Aufgabe des Kunden, die technischen Kundenspezifikationen für den/die Service(s) zu definieren und Dell ggf. die entsprechende Dokumentation zu diesen technischen Daten zukommen zu lassen. Der Kunde bestätigt, dass der/die Service(s) der Wahl des Kunden entsprechen. Dell hat das Recht, sich auf die vom Kunden bereitgestellten technischen Daten zu berufen. Dell ist nicht verantwortlich für Haftungsansprüche oder Schäden aufgrund der Bereitstellung des/der Service(s) gemäß den technischen Daten des Kunden. Wenn Dell zu der vertretbaren Meinung gelangt, dass der angebotene Service/die angebotenen Services technisch nicht durchführbar sind, behält sich Dell das Recht vor, die Bereitstellung des/der Service(s) abzuberechnen. Dell versichert nicht, dass durch den/die Service(s) alle Anforderungen des Kunden erfüllt werden, da Dell von Produkten von Drittanbietern und der Unterstützung durch den Kunden oder durch Dritte abhängig ist.

Dem Kunden wird dringend geraten, eine Anmeldung über den Dell Online First Article (OFA) Service (regionale Verfügbarkeit von OFA variiert) zur Überprüfung und Genehmigung des Systems basierend auf den gekauften Factory Services vorzunehmen. Der Kunde stimmt bei der Verwendung des Online First Article Service einem Konfigurationsprüfprozess zu, der 2 Werkzeuge dauert. Zu diesem Zweck verfügt der Kunde über eine sichere Kundenanmeldung, die am zweiten Tag um 23:59 Uhr Ortszeit des Kunden abläuft. Der Kunde stellt sicher, dass Dell informiert wird, wenn der Dell Online First Article Service zur Genehmigung der Konfiguration genutzt werden soll.

Nach abgeschlossener OFA-Überprüfung wird dem Kunden darüber hinaus geraten, eine Beispielprüfeinheit zu bestellen, um die Konfiguration zu bestätigen („Kundenprüfeinheit“) und die Kundenprüfeinheit zu verwenden, um die beabsichtigte und vom Kunden geforderte Funktionsweise des/der Service(s) sicherzustellen. Wenn der Kunde keine Kundenprüfeinheit bestellt, werden alle nicht übereinstimmenden Anwendungsversionen, Konflikte im Device Manager oder andere Performanceprobleme in Bezug auf die Services sehr wahrscheinlich auf alle unterstützten Geräte repliziert, die Dell an Sie versendet hat. Die Fortsetzung der Bereitstellung der Services und/oder der Bearbeitung Ihrer Volumenbestellungen gemäß den Bedingungen dieser Servicebeschreibung, der relevanten Rahmenvereinbarung oder der Dell Bestellung enthebt Dell von jeglicher Haftung oder Verantwortlichkeit für Probleme, die hätten vermieden werden können, wenn Sie Ihre Services unter Verwendung einer Kundenprüfeinheit bestellt und validiert hätten.

Pünktlichkeit. Die Möglichkeiten von Dell, den Service im gewünschten Umfang und zum gewünschten Termin bereitzustellen, hängen davon ab, ob der Kunde kritische Entscheidungen zeitnah trifft und wichtige Informationen und Genehmigungen rechtzeitig bereitstellt. Der Kunde erkennt seine Verantwortung dafür an, rechtzeitig auf Anfragen von Dell bezüglich Anweisungen, Informationen, Genehmigungen oder Entscheidungen zu reagieren, die für die Erbringung dieses Service durch Dell angemessenerweise erforderlich sind.

Verantwortlicher. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass er als Verantwortlicher und Datenexporteur für jedwede Daten auf physischer Hardware, Laufwerken bzw. einer gehosteten virtuellen Maschine oder sonstigen vom Kunden gegenüber Dell bereitgestellten Komponenten („Kundenbereitstellungslösung“), vom Kunden für die Services verwendete Systems Management Software („Kundensoftware“) oder Kundeninhalte (wie unten definiert) verantwortlich ist, je nach Auslegung des Datenbegriffs in den einzelnen Ländern unter anderem in der Europäischen Union (EU), und dass Dell gemäß dieser Vereinbarung bei der Durchführung der Services als Auftragsverarbeiter für den Kunden fungiert. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass er als Verantwortlicher und Datenexporteur für die Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen im jeweiligen Land zuständig ist und dass sich Dell als Auftragsverarbeiter zur Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen im jeweiligen Land verpflichtet.

Der Kunde hält Dell in Bezug auf Verstöße gegen die Verpflichtungen des Kunden zur Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen im jeweiligen Land sowie in Bezug auf die Nichteinhaltung der Verpflichtungen im Zusammenhang mit den maßgeblichen Bestimmungen schadlos, die in der Kundenvereinbarung zum Kauf des unterstützten Dell Systems/der unterstützten Dell Systeme und des Service bzw. der Services dargelegt sind.



Dell ist nicht zur Bereitstellung des/der Service(s) verpflichtet und kann den/die Service(s) bei einem Verstoß des Kunden gegen die Kundenvereinbarung kündigen. Dell haftet nicht für etwaige Schäden, die sich aus einer Verletzung durch den Kunden ergeben. Dem Kunden können weitere Gebühren und Kosten für zusätzlichen Zeit- oder Materialaufwand, Verluste oder Schäden angerechnet werden, die Dell und seinen Anbietern entstehen. Der Kunde informiert Dell unverzüglich über jegliche Versäumnisse, Mängel, Fehler oder andere Probleme in Zusammenhang mit der Einhaltung seiner Verpflichtungen gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen sowie damit verbundenen Bestimmungen in der Vereinbarung und bemüht sich nach bestem Wissen und Gewissen, alle offenen Fragen mit Dell zu klären.

Befugnis zum Gewähren von Zutritt. 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 Ausführung dieser Services beauftragt.

Abwerbeverbot. Der Kunde gewährleistet, während eines Zeitraums von zwei Jahren ab dem auf seinem Service-Bestellformular vermerkten Datum weder direkt noch indirekt ohne vorherige schriftliche Genehmigung seitens Dell MitarbeiterInnen, mit denen der Kunde im Rahmen der Serviceerbringung in Kontakt stand, zwecks Anstellung abzuwerben. Ausgenommen hiervon sind jedoch öffentliche Stellenanzeigen und sonstige, ähnlich bereits angelegte Formen der Personalbeschaffung, die gemäß dieser Vereinbarung keinen direkten oder indirekten Abwerbeversuch darstellen. Zudem ist der Kunde berechtigt, ehemalige Dell MitarbeiterInnen, die noch vor der Aufnahme eine mögliche Einstellung betreffender Gespräche mit dem Kunden von Dell entlassen wurden oder selbst gekündigt haben, als potentielle MitarbeiterInnen zu werben. Wenn dieses Abwerbeverbot durch lokale Gesetze oder Bestimmungen am Kundenstandort verboten ist, gilt diese Regelung nicht für diesen Kunden.

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

Kooperation mit Telefon- und Vor-Ort-TechnikerInnen. Der Kunde und seine EndnutzerInnen erklären sich bereit, per Telefon und vor Ort mit dem Technikpersonal von Dell zusammenzuarbeiten und dessen Anweisungen zu befolgen.

Pflichten vor Ort. Wenn ein Service bzw. mehrere Services vor Ort ausgeführt werden müssen, ermöglicht der Kunde (ohne Kosten für Dell) einen kostenlosen, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen des Kunden und den unterstützten Produkten, einschließlich eines ausreichend großen Arbeitsbereichs, einer sicheren Stromversorgung, Sicherheitsausrüstung 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; Löschung vertraulicher Daten. 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 muss als Vorsichtsmaßnahme gegen mögliche Ausfälle, Änderungen oder Verlust von Daten regelmäßig Sicherungskopien der Daten erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, vertrauliche, geschützte oder personenbezogene Daten sowie Wechselmedien wie SIM-Karten, CDs oder PC Cards zu entfernen, unabhängig davon, ob ein/e Vor-



Ort-TechnikerIn ebenfalls Unterstützung leistet. SOFERN NICHT ANDERWEITIG DURCH LOKALE GESETZE GEREGLT, ÜBERNIMMT DELL KEINE HAFTUNG FÜR DATENVERLUST:

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

Dell ist nach der Durchführung des Service bzw. der Services nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich. Kunden, die Datenmigrationsservices nutzen, sollten alle Kundendaten sichern bzw. jedwede sonstigen geeigneten Maßnahmen ergreifen, um das Risiko für einen Datenverlust zu vermeiden.

Services von Drittanbietern. Bei der Ausführung dieses Service bzw. dieser Services muss Dell möglicherweise auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell hergestellt oder verkauft wurde. Die Gewährleistungen einiger Hersteller werden möglicherweise ungültig, wenn Dell oder eine andere Partei außer dem Hersteller an der Hardware oder Software arbeitet. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Ausführung des Service bzw. der Services durch Dell keine Auswirkungen auf die Gültigkeit solcher Gewährleistungen hat bzw., sollten sie Auswirkungen haben, die Folgen für den Kunden tragbar sind. Dell übernimmt keine Verantwortung für Gewährleistungen Dritter oder für die Auswirkungen, die der Service/die Services auf diese Gewährleistungen haben können.

Kundenpartner. Der Kunde kann Dritte hinzuziehen (z. B. Contractors, Agents, Systemintegratoren und/oder Channel-Partner), um den Kunden zu repräsentieren oder um in einem Maß mit Dell zusammenzuarbeiten, das für die Erbringung des/der Service(s) für den Kunden erforderlich ist („Kundenpartner“). Der Kunde ist für alle Handlungen oder Unterlassungen seiner Kundenpartner alleinig verantwortlich. Der Kunde stimmt des Weiteren zu, Dell auf Verlangen von allen Schäden, Kosten und Ausgaben (einschließlich Rechts-, Gerichts- oder Vergleichskosten) schad- und klaglos zu halten, die aufgrund von oder in Verbindung mit Handlungen oder Unterlassungen des Kundenpartners in dessen Funktion als Vertreter des Kunden, ungeachtet der Anspruchsgrundlage, entstehen.

Servicezeiten. In Abhängigkeit von den geltenden lokalen Gesetzen in Bezug auf die wöchentlichen Arbeitsstunden wird dieser Service, sofern nachfolgend oder im Serviceanhang nicht anders angegeben, üblicherweise während der normalen Geschäftszeiten von Dell von Montag bis Freitag zwischen 8:00 und 18:00 Uhr (Ortszeit des Kunden) erbracht:

Land	Übliche Dell Geschäftszeiten
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Jungferninseln, übrige englischsprachige Karibik	Montag bis Freitag von 07:00 bis 16:00 Uhr
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Dänemark, El Salvador, Finnland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaika, Norwegen, Panama, Puerto Rico, Dominikanische Republik, Surinam, Schweden, Turks- und Caicosinseln	Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr
Australien, Bermudas, China, Haiti, Japan, Niederländische Antillen, Neuseeland, Singapur, Thailand	Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr
Argentinien, Brasilien, Ecuador, Frankreich, Indien, Indonesien, Italien, Korea, Malaysia, Mexiko, Paraguay, Peru, Taiwan, Uruguay	Montag bis Freitag von 09:00 bis 18:00 Uhr
Bolivien, Chile	Montag bis Freitag von 09:00 bis 19:00 Uhr
Naher Osten	Sonntag bis Donnerstag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr
Hongkong	Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:30 Uhr



Sofern im Voraus nicht anders schriftlich vereinbart, werden außerhalb der üblichen Geschäftszeiten oder an lokalen Feiertagen keine Onsite Service-Leistungen erbracht. Die Arbeitszeiten des technischen Remotesupports variieren je nach Standort und Konfiguration. Detaillierte Informationen erhalten Sie von Ihrem/Ihrer zuständigen VertriebsmitarbeiterIn.

Produkte von Drittanbietern. „Produkte von Drittanbietern“ bezieht sich auf jegliche Hardware, Teile, Software oder andere materielle oder immaterielle Güter (entweder vom Kunden für Dell bereitgestellt oder auf Weisung von Dell durch den Kunden beschafft), die von Dell in Verbindung mit dem/den Service(s) verwendet werden. Der Kunde sichert Dell zu, dass er alle erforderlichen Lizenzen, Zustimmungen, Zertifizierungen oder Genehmigungen eingeholt hat, um Dell und Dell Partnern (gemäß Beschreibung einschließlich entsprechender Dell VertragsnehmerInnen und MitarbeiterInnen) das Recht und die Lizenz zu erteilen, auf Produkte von Drittanbietern zuzugreifen, sie zu kopieren, zu verteilen, zu verwenden und/oder zu modifizieren (einschließlich der Herstellung abgeleiteter Erzeugnisse) und/oder zu installieren, ohne dass dadurch Eigentums- oder Lizenzrechte (einschließlich Patent- und Urheberrechten) der Anbieter oder Besitzer dieser Produkte von Drittanbietern verletzt werden. Der Kunde erklärt sich einverstanden, die Verantwortung für jedwede Softwarelizenzanforderungen zu übernehmen. Der/die Dell TechnikerIn des Kunden „akzeptiert“ im Namen des Kunden jedwede elektronischen Vereinbarungen, die Teil des Installationsprozesses sind, sofern nicht vom Kunden anderweitig in Schriftform angewiesen. **SOFERN NICHT ANDERWEITIG SCHRIFTLICH ZWISCHEN DEM KUNDEN UND DELL VEREINBART, SCHLIESST DELL HIERMIT JEGLICHE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE ZUSICHERUNGEN IN VERBINDUNG MIT PRODUKTEN VON DRITTANBIETERN AUS.** Produkte von Drittanbietern unterliegen ausschließlich den zwischen dem Drittanbieter und dem Kunden vereinbarten Bedingungen und Bestimmungen. **DELL SCHLIESST HIERMIT JEGLICHE HAFTUNG FÜR AUSWIRKUNGEN DES/DER SERVICES AUF DIE GEWÄHRLEISTUNG FÜR PRODUKTE VON DRITTANBIETERN AUS.** In dem nach geltendem lokalen Recht maximal zulässigen Umfang übernimmt Dell keinerlei Haftung für Produkte von Drittanbietern und bei Schäden oder Haftungsansprüchen hinsichtlich der Bereitstellung derartiger Produkte von Drittanbietern wendet sich der Kunde ausschließlich an den Drittanbieter.

Keine persönlichen oder personenbezogenen Daten. Alle an Dell übermittelten Produkte von Drittanbietern, wie z. B. Images, Anwendungen und Dokumentationen, dürfen keine personenbezogenen oder sonstigen persönlichen Daten beinhalten. Sofern in den geltenden lokalen Gesetzen nicht anders angegeben, sind unter „Personenbezogene Daten“ Informationen oder Daten zu verstehen, die für sich allein oder zusammen mit anderen Informationen zur Identifizierung einer natürlichen Person beitragen, oder Daten, die als persönlich erachtet werden, oder Daten, die Datenschutzgesetzen/-bestimmungen unterliegen. Der Kunde versichert, dass alle in Verbindung mit der Bereitstellung dieses/dieser Service(s) an Dell übermittelten Produkte von Drittanbietern keine personenbezogenen Daten beinhalten. Um weitere Unterstützung zu erhalten, kontaktieren Sie bitte Ihren/Ihre Dell VertriebsmitarbeiterIn. **ÜBERMITTELN SIE DELL KEINE PRODUKTE VON DRITTANBIETERN MIT PERSONENBEZOGENEN DATEN.**

Export. Der Kunde erklärt und versichert, dass die in Verbindung mit dem Custom Image Service (Anhang D), dem Connected Configuration Service (Anhang E) und/oder dem Connected Provisioning Service (Anhang F) an Dell übermittelten Produkte von Drittanbietern, insbesondere in einem übermittelten Image enthaltene Software, keine gesperrten Technologien (z. B. Verschlüsselung) enthalten. Weiter sichert der Kunde zu, dass, falls gesperrte Technologien enthalten sind, diese Produkte von Drittanbietern von Dell ohne Exportlizenz in ein anderes Land (für das keine Ausfuhrsperrung gemäß den maßgeblichen Exportgesetzen besteht) exportiert werden dürfen. Dell ist nicht dafür verantwortlich, die Korrektheit von Zusicherungen hinsichtlich des Vorhandenseins von Exportlizenzen bzw. der Berechtigung des Kunden zum Export der Produkte von Drittanbietern ohne Lizenz zu prüfen. Die Exportbescheinigungen des Kunden müssen sich nach geltenden regionalen und lokalen Gesetzen, Bestimmungen und Anforderungen richten (z. B. handschriftliche im Gegensatz zu einer elektronischen Unterschrift). Zusätzlich zu den oben genannten Services kann eine separat unterzeichnete Exportzertifizierung (die „Image Export Compliance-Zertifizierung“) für den Custom Image Service (Anhang D), den Connected Configuration Service (Anhang E) und/oder den Connected Provisioning Service (Anhang F) erforderlich sein. In ausgewählten Ländern sind ggf. Exportbescheinigungen in Verbindung



mit einem oder mehreren weiteren Service(s) (z. B. Konfiguration von Bestands-Tags, Hardware- oder Softwarekonfiguration) erforderlich. Erforderliche Exportbescheinigungen müssen ausgefüllt, unterschrieben und an Dell zurückgesendet werden, bevor der oder die jeweilige(n) Service(s) von Dell implementiert werden können. Falls Dell eine Exportlizenz für Produkte von Drittanbietern einholen muss, um den/die Service(s) zu erbringen, willigt der Kunde hiermit ein, Dell kostenfrei alle notwendige Unterstützung bereitzustellen, die für den Erhalt einer solchen Exportlizenz erforderlich ist.

Freistellung des Kunden. Der Kunde versichert, Dell auf Verlangen gegen jegliche Ansprüche oder Klagen Dritter zu verteidigen sowie schad- und klaglos zu halten, die (a) aufgrund der Nichteinholung der entsprechenden Lizenzen, Rechte an geistigem Eigentum oder einer anderen Genehmigung und Zertifizierung durch den Kunden sowohl für Produkte von Drittanbietern als auch für Software oder Materialien, die auf Anweisung von Dell im Rahmen des/der Service(s) durch den Kunden zu installieren oder zu integrieren sind, entstehen, oder die sich (b) aufgrund einer ungenauen Darstellung hinsichtlich der Existenz einer Exportlizenz oder durch Anschuldigungen gegen Dell aufgrund der Verletzung oder angeblichen Verletzung anwendbarer Exportgesetze, -bestimmungen und -anweisungen durch den Kunden ergeben.

Technische Daten und Haftungsausschluss. Es ist die Aufgabe des Kunden, die technischen Kundenspezifikationen für den/die Service(s) zu definieren und Dell die entsprechende Dokumentation zu diesen technischen Daten zukommen zu lassen. Der Kunde bestätigt, dass der/die Service(s) der Wahl des Kunden entsprechen. Dell hat das Recht, sich auf die vom Kunden bereitgestellten technischen Daten zu berufen. Dell ist nicht verantwortlich für Haftungsansprüche oder Schäden aufgrund der Bereitstellung des/der Service(s) gemäß den technischen Daten des Kunden. Wenn Dell zu der vertretbaren Meinung gelangt, dass der angebotene Service/die angebotenen Services technisch nicht durchführbar sind, behält sich Dell das Recht vor, die Bereitstellung des/der Service(s) abzubrechen. Dell versichert nicht, dass durch den/die Service(s) alle Anforderungen des Kunden erfüllt werden, da Dell von Produkten von Drittanbietern und der Unterstützung durch den Kunden oder durch Dritte abhängig ist.

Änderungskontrolle. Zusätzliche Arbeiten, die nicht in einem Serviceprojekt oder dessen Dokument mit technischen Daten spezifiziert sind, die sich durch (i) eine angeforderte Umfangsänderung des Serviceprojekts, (ii) eine Handlung oder Unterlassung des Kunden, (iii) eine Änderung des Gesetzes und/oder anwendbarer Bestimmungen, (iv) zusätzlichen Zeitaufwand für oder die Neuterminierung der Ressourcen vor Ort oder (v) höhere Gewalt ergeben, werden von Dell berücksichtigt und Dell erläutert jegliche Änderungen am Zeitrahmen und an den Kosten aufgrund der angeforderten Änderungen. Stimmt der Kunde dem erweiterten Zeitrahmen und/oder den zusätzlichen Kosten zu, bestätigt er diese Änderungen schriftlich, indem er Dell vor Beginn oder (wenn bereits begonnen) während der Fortsetzung der Bereitstellung der zusätzlichen Services eine schriftliche Zustimmung vorlegt. Der Kunde arbeitet mit seinem/seiner VertriebsmitarbeiterIn zusammen, um etwaig vereinbarte zusätzliche Kosten zu bezahlen.

Feedback von Kunden. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass Dell den Kunden um die Teilnahme an einer Umfrage zum Kundenfeedback bittet. Darüber hinaus wendet sich Dell gegebenenfalls mit dem Wunsch an den Kunden, diesen als Referenz für die von Dell erbrachten Serviceleistungen zu nennen. Wenn sich der Kunde einverstanden erklärt, als Referenz zu dienen, vereinbaren der Kunde und Dell die Bedingungen einer solchen Referenz schriftlich. Ein Referenzprogramm wurde entwickelt, um vertrauliche Gespräche zwischen Kunden von Dell und potenziellen Kunden zu ermöglichen.

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen („Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“) und der juristischen Person dar, die auf Ihrer Rechnung für den Service angegeben ist („Dell als juristische Person“). Dieser Service unterliegt der von KundInnen separat unterzeichneten Rahmenvereinbarung mit Dell als juristische Person, der den Verkauf des Service ausdrücklich gestattet. Gibt es keine entsprechende Vereinbarung, die diesen Service ausdrücklich autorisiert, unterliegt dieser Service je nach Standort des Kunden den kaufmännischen Verkaufsbedingungen von Dell oder der in der Tabelle weiter unten erwähnten Vereinbarung (die „Vereinbarung“). In nachstehender Tabelle ist die für Ihren Kundenstandort gültige URL aufgeführt, unter der Sie die entsprechende Vereinbarung finden können. Die Vertragspartner bestätigen, diese Onlinebedingungen gelesen zu haben und sie anzuerkennen.



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



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

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

Dem Kunden ist bekannt, dass eine Erneuerung, Änderung, Verlängerung oder weitere Nutzung des Service über die ursprüngliche Laufzeit hinaus der zum jeweils aktuellen Zeitpunkt geltenden Servicebeschreibung unterliegt, die unter [Dell.com/services/service-descriptions](https://www.dell.com/services/service-descriptions) einsehbar ist.

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

Wenn es einen Widerspruch bei den Bedingungen der Dokumente gibt, die diese Vereinbarung umfasst, besitzen die Dokumente in der folgenden Reihenfolge Vorrang: (i) diese Servicebeschreibung, (ii) die Vereinbarung, (iii) das Bestellformular. Die vorrangigen Bedingungen werden so eng wie möglich ausgelegt, um den Widerspruch zu lösen, während so viel wie möglich von den widerspruchsfreien Bedingungen erhalten bleibt, einschließlich dem Erhalten widerspruchsfreier Bedingungen innerhalb desselben Paragraphen, Abschnitts oder Unterabschnitts.



Durch die Bestellung der Services, den Erhalt der Services, die Verwendung der Services oder der zugehörigen Software bzw. durch Klicken auf die Schaltfläche/Aktivieren des Felds „I agree“ (Ich stimme zu) oder Ähnliches auf der Dell.com-Website im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell Software oder Internetoberfläche verpflichten Sie sich zur Einhaltung dieser Servicebeschreibung und der durch Verweis in dieser enthaltenen Vereinbarungen. Wenn Sie diese Servicebeschreibung im Namen eines Unternehmens oder einer anderen juristischen Person anerkennen, bestätigen Sie, dass Sie über die entsprechende Befugnis zur Unterzeichnung dieser Servicebeschreibung verfügen; in diesem Fall bezieht sich „Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“ auf jene juristische Person. In einigen Ländern ist neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. das Unterzeichnen eines Bestellformulars erforderlich.

Ergänzende Bedingungen und Bestimmungen

1. Laufzeit des Service. Diese Servicebeschreibung tritt an dem auf Ihrem Bestellformular aufgeführten Datum in Kraft und gilt für die im nachfolgenden Absatz 2 (J) 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 des Kunden angegeben. Sofern nicht anderweitig mit Dell schriftlich vereinbart, werden die in dieser Servicebeschreibung beschriebenen Services dem Kunden nur zur internen Nutzung bereitgestellt. Es ist dem Kunden nicht gestattet, die Services an Dritte weiterzuverkaufen oder für die Zwecke eines Servicebüros zu verwenden.

2. Wichtige Zusatzinformationen

- 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 oder weniger Tagen vor dem ursprünglich vereinbarten Termin verschiebt, 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. Zahlung für mit den Services gekaufte Hardware.** Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, ist die Zahlung für Hardware in keinem Fall an die Ausführung oder Erbringung von zusammen mit der Hardware erworbenen Services gebunden.
- C. 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.
- D. Optionale Services.** Unter Umständen sind optionale Services (einschließlich Support vor Ort, Installation, Beratung, verwaltete und professionelle Support- oder Schulungsservices) von Dell erhältlich, die je nach Kundenstandort variieren. Für optionale Services ist unter Umständen eine separate Vereinbarung mit Dell erforderlich. Ist eine solche Vereinbarung nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit der vorliegenden Servicebeschreibung erbracht.
- E. 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.



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

- Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
- Der Kunde macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit den unterstützenden AnalystInnen oder Vor-Ort-TechnikerInnen.
- Der Kunde hält die Bedingungen und Bestimmungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

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. Beendet Dell diesen Service auf Grundlage dieses Absatzes, hat der Kunde keinen Anspruch auf Erstattung von an Dell geleisteten Zahlungen.

G. Regionale Einschränkungen und Standortänderung. Der Service wird an den in der Kundenrechnung genannten Standorten erbracht. Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Serviceoptionen, inklusive Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports sowie Vor-Ort-Verfügbarkeit und -Reaktionszeiten, hängen von der jeweiligen Region ab und manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar; die entsprechenden Details erfahren Sie von Ihrem/Ihrer VertriebsmitarbeiterIn. Des Weiteren kann die Verpflichtung von Dell zur Erbringung der Services von verschiedenen Faktoren abhängen, z. B. der Verfügbarkeit am neuen Standort, der Zahlung von zusätzlichen Gebühren sowie einer Überprüfung und erneuten Zertifizierung unterstützter Produkte, deren Standort geändert wurde. Dies erfolgt zu den jeweils gültigen Gebührensätzen von Dell für Zeit und Material. Der Online First Article Service ist nicht in allen geografischen Regionen verfügbar. Asset Tagging und Asset Reporting sind für ausgewählte Peripheriegeräte (z. B. Monitore, Drucker, Racks) in Nord-, Mittel- und Südamerika, Europa, dem Nahen Osten und Afrika verfügbar.

H. Dell Partner. Dell kann zur Erbringung des Service bzw. der Services Affiliates und Vertragsnehmer einsetzen. Der/die Service(s) können außerhalb des Landes erbracht werden, in dem der Kunde und/oder Dell ansässig bzw. tätig sind. Dell behält sich das Recht vor, den Standort, an dem der/die Service(s) bereitgestellt werden, sowie die Partei, die den/die Service(s) bereitstellt, jederzeit zu ändern; es liegt jedoch weiterhin in der Verantwortung von Dell, den/die Service(s) bereitzustellen.

I. Übertragung des Service. Der Kunde darf die Services oder durch diese Servicebeschreibung erworbene Rechte nicht auf Dritte übertragen.

J. Der Service läuft 180 Kalendertage nach dem Kauf ab. SOWEIT NICHT DURCH EIN ANWENDBARES GESETZ ABWEICHEND GEREGLT UND FÜR KUNDEN, DIE DIE ASSET RESALE AND RECYCLING SERVICES (SIEHE ANHANG G) ERWERBEN, KÖNNEN SIE DIESEN SERVICE EINMAL INNERHALB VON 180 KALENDERTAGEN NACH DEM URSPRÜNGLICHEN KAUFdatum („ABLAUFdatum“) IN ANSPRUCH NEHMEN. DAS URSPRÜNGLICHE KAUFdatum IST DAS datum AUF IHREM BESTELLFORMULAR VON DELL. NACH DEM ABLAUFdatum GILT DER SERVICE ALS DURCH DELL ERBRACHT, SELBST WENN DER SERVICE NICHT IN ANSPRUCH GENOMMEN WURDE.

K. Rangordnung. Sofern nicht anderweitig in einer Vereinbarung vereinbart, gilt Folgendes: Wenn es einen Widerspruch in den Bedingungen der Dokumente gibt, die diese Vereinbarung umfasst, haben die Dokumente in der folgenden Reihenfolge Gültigkeit: (i) diese Servicebeschreibung, (ii) 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 der widerspruchsfreien Bedingungen innerhalb desselben Paragraphen, Abschnitts oder Unterabschnitts.



- L. Wenn unten keine Servicebeschreibung oder Angebotsspezifikation aufgeführt ist, wenden Sie sich bitte an Ihre/n lokale/n VertriebsmitarbeiterIn von Dell, um sich die Verfügbarkeit dieses Service in Ihrem Land bestätigen zu lassen.

Anhang A

ProDeploy for Client

Zentrale Kontaktperson

Serviceübersicht

Durch den Single Point of Contact („SPOC“) Service wird dem Kunden ein/eine Dell AnsprechpartnerIn für die in seiner Bestellung enthaltenen Services zur Verfügung gestellt. Der SPOC fungiert bis zum erfolgreichen Abschluss der Bereitstellung als zentrale Anlaufstelle für den Kunden.

Pflichten des Kunden

- Nennung einer primären Anlaufstelle, die mit Dell und seinen festgelegten VertreterInnen zusammenarbeiten wird, um die Aktivitäten vor und während der Durchführung des/der entsprechenden Service(s) zu unterstützen.
- Bereitstellung technischer AnsprechpartnerInnen, die über praktische Erfahrungen mit den Informationstechnologiekomponenten verfügen, die zur Erbringung der Services in Frage kommen, und die befugt sind, Unternehmensentscheidungen zu treffen („technische Kontaktpersonen“). Dell kann bei Bedarf Besprechungen mit den technischen Kontaktpersonen anberaumen.
- Angemessene und fristgerechte Zusammenarbeit mit Dell bei der Erbringung der Services.

Pflichten von Dell

- Sobald die Bestellungen, die die Services enthalten, eingegeben wurden, weist Dell einen SPOC zu.
- Der SPOC versucht, den Kunden per E-Mail oder Telefon zu kontaktieren, um die AnsprechpartnerInnen vorzustellen.
- Wenn der SPOC den Kunden nicht erreichen kann, wird die Bereitstellung bzw. werden die Services bis zum Ablauf der Servicelaufzeit (d. h. Anspruch auf 180 Kalendertage) ausgesetzt.
- Sobald der Kontakt hergestellt ist, vermittelt der SPOC dem Kunden die Servicegrundlagen und wichtige Informationen, die für die erfolgreiche Durchführung der erworbenen Services erforderlich sind.

Nicht inbegriffene Services

- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind

Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen

- Der SPOC kann bestimmen, dass zusätzliche Subject Matter Experts direkt mit den Kontaktpersonen beim Kunden zusammenarbeiten, um den Service erfolgreich durchzuführen.



TechDirect Portal Access

Kunden, die Services im Rahmen dieser Servicebeschreibung erwerben, erhalten Zugriff auf das TechDirect-Portal.

Über das Portal können Kunden auf Grundlage des gekauften Service viele Aufgaben rund um die Bereitstellung durchführen, so u. a.:

- Bereitstellung von technischen Daten, Betriebssystem-Images und anderen Informationen, die von Dell für die Erbringung der Services benötigt werden
- Zurverfügungstellung von Bereitstellungsadressen und Prüfung der vor Ort geltenden Arbeitsanweisungen
- Erstellen wiederverwendbarer Profile für Installationsdetails
- Hoch- und Herunterladen wichtiger Tools und Dokumente

TechDirect wird die detaillierten Spezifikationen für alle ProDeploy Client Suite-Bereitstellungen pflegen. Im TechDirect-Portal können Kunden alle Bereitstellungsspezifikationen für den/die vom Kunden erworbenen und genutzten Service(s) überprüfen, bestätigen und genehmigen. Kunden müssen das TechDirect-Portal für den Data Erase Service (Anhang B), den Connected Provisioning Service (Anhang F) und/oder die Asset Resale and Recycling Services (Anhang G) nutzen.

Die Nutzung des TechDirect-Portals durch den Kunden unterliegt den Nutzungsbedingungen des Portals („Nutzungsbedingungen“), die der vom Kunden erworbenen und/oder genutzten Serviceoption entsprechen.

Die vom Kunden akzeptierten Nutzungsbedingungen umfassen unter anderem: (1) die Verpflichtung des Kunden, die Spezifikationen für den unterstützten Service zu überprüfen, zu bestätigen und zu genehmigen; und (2) die Haftungsausschlüsse von Dell und/oder die Haftungsübernahme durch den Kunden für alle Aspekte der Nutzung des Kunden-Selfserviceportals, die der Kunde gemäß den Nutzungsbedingungen akzeptiert, die ihm über das TechDirect-Portal bereitgestellt werden.

Deployment Expert Service

Serviceübersicht

Dieser Deployment Expert Service informiert den Kunden über die von Dell erarbeiteten Empfehlungen zur Optimierung der Aktivitäten, die mit der Bereitstellung des Vor-Ort- oder Remoteservice verbunden sind.

Pflichten des Kunden

- Bereitstellung der angeforderten Informationen innerhalb von 3 Werktagen nach Anfrage von Dell
- Angemessene und zeitnahe gemeinsame Umsetzung der Optimierungsempfehlungen von Dell

Pflichten von Dell

- Vor Beginn der Bereitstellungsaktivitäten erfragt Dell Details zum Bereitstellungsziel des Kunden, dem bestehenden Bereitstellungsplan, der IT-Umgebung und den Endnutzeranforderungen.
- Überprüfen der vom Kunden bereitgestellten Informationen. Wenn Optimierungspotenzial erkannt wird, teilt Dell dies dem Kunden vor dem Abschluss der Services schriftlich mit. Wenn es keinen Verbesserungsbedarf gibt, wird der Kunden von Dell schriftlich darüber informiert.

Nicht inbegriffene Services

- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind



Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen

- Die Mitwirkung des/der KundIn bei Empfehlungen ist nicht erforderlich, es sei denn, dies ist in dieser Servicebeschreibung ausdrücklich vorgesehen.
- Die Empfehlungen werden auf der Grundlage des Nutzenpotenzials ausgesprochen, das sich aus der Umsetzung der Empfehlungen ergibt.
- Möglicherweise werden nicht für jede Bereitstellung Empfehlungen ausgesprochen.

Configure BIOS Settings Service

Serviceübersicht

Der Configure BIOS Settings Service bietet Kunden eine bequeme und effiziente Möglichkeit, das grundlegende Eingabe-/Ausgabesystem („BIOS“) von Dell während der Fertigung für neue unterstützte Produkte anzupassen. Kunden können von der Standard-BIOS-Konfiguration von Dell abweichen, indem sie eine Alternative aus den von Dell verwalteten und bereitgestellten BIOS-Optionen auswählen.

Pflichten des Kunden

- Durchführung von Tests und entsprechende Bestätigung, dass die gewünschten BIOS-Anpassungen gemäß den Anforderungen des Kunden auf dem unterstützten Dell System arbeiten. **DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR DEN VERLUST ODER DIE WIEDERHERSTELLUNG VON DATEN ODER PROGRAMMEN IN BEZUG AUF DIE KUNDENSPEZIFISCHEN BIOS-EINSTELLUNGEN.**
- Der/die KundIn stellt jedwede vertretbare Unterstützung für Dell bei der Einholung der für die Ausführung des Service erforderlichen Exportlizenz bereit.
- Auswahl der verfügbaren BIOS-Einstellungen über TechDirect oder Zusammenarbeit mit dem SPOC, um die technischen Kundenanforderungen im technischen Datendokument zu dokumentieren und zu erfassen
- Validierung der Genauigkeit und Überprüfung der Anforderungen durch Freigabe in TechDirect oder Rücksendung des Dokuments der technischen Spezifikation an den SPOC
- Durch Übermittlung der Marke und/oder des Logos des Kunden an Dell sicherstellen, dass Dell und Dell Partner vollständig autorisiert sind und/oder eine Lizenz erhalten oder anderweitig das Recht haben, diese Marke und/oder das Logo gemäß den Kundenanforderungen zu verwenden

Pflichten von Dell

Der Prozess für jede Bereitstellung mit BIOS-Anpassung sieht wie folgt aus:

- Dell entwickelt Skripte für die werkseitige Einstellung der BIOS-Anpassungen.
- Der BIOS-Anpassungsprozess wird während der Fertigung getestet.
- Die BIOS-Einstellungen werden vor dem Versand an den/die KundIn angewendet.

Nicht inbegriffene Services

- Bereitstellung oder Lizenzierung von Drittanbieter-Softwareanwendungen
- Physische Installation von Hardware oder Software, die nicht mit diesem Configure BIOS Settings Service in Verbindung stehen
- Erstellung kundenspezifischer BIOS-Einstellungen außerhalb der standardmäßigen BIOS-Einstellungen von Dell
- Troubleshooting und technischer Support für das Kunden-Image mit kundenspezifischen BIOS-Einstellungen
- Testen der kundenspezifischen Anwendung oder Hardware hinsichtlich der Kompatibilität mit dem Image des Kunden und den kundenspezifischen BIOS-Einstellungen
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind



Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen

- Nicht alle BIOS-Anpassungseinstellungen sind für alle unterstützten Produkte verfügbar. Die verfügbaren BIOS-Einstellungen nach Systemtyp können in TechDirect eingesehen werden. Der/die KundIn kann sich auch mit dem SPOC oder dem Vertrieb von Dell in Verbindung setzen, um die Einstellungsmöglichkeiten je nach Systemtyp zu erfragen.
- Alle BIOS-Einstellungen, die nicht durch den in diesem Anhang beschriebenen Service konfiguriert werden, können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die Nutzung des Service ist also die einzige Möglichkeit, konsistente BIOS-Einstellungen sicherzustellen.
- Dell veröffentlicht regelmäßig obligatorische BIOS-Updates. Obligatorische BIOS-Updates gelten für „eingefrorene“ BIOS. Der Kunde kann die aktualisierte BIOS-Version erneut „einfrieren“.

Asset Tagging Service

Serviceübersicht

Der Asset Tagging Service bietet eine bequeme und effiziente Möglichkeit, neue unterstützte Produkte während der Fertigung mit von Dell generierten Bestands-Tags zu versehen. Außerdem können damit System-/Plattformverpackungen (z. B. Versandkartons und Paletten) außen gekennzeichnet werden. Auf Kundenwunsch kann im Rahmen dieses Service außerdem der CMOS-Arbeitsspeicher des Systems programmiert werden, um Daten zu Bestands-Tags während des Fertigungsprozesses in das Kundensystem zu integrieren.

Pflichten des Kunden

- Bereitstellung technischer Anforderungen in TechDirect oder an den SPOC, einschließlich:
 - Typ des Bestands-Tags und der Bestandsgröße
 - Position des Bestands-Tags auf dem System
 - Erforderliche Datenfelder
- Bereitstellung aller erforderlichen Informationen zum Ausfüllen der Bestands-Tags, einschließlich der Bestandspalette des Kunden, wenn das Bestands-Tag von Dell generiert wird
- Sicherstellen, dass die Position der Bestands-Tags und die erforderlichen Datenfelder in TechDirect oder im Formular mit technischen Daten aufgeführt sind
- Validierung der Genauigkeit und Bestätigung der Anforderungen in TechDirect oder durch die Genehmigung und Übergabe des Formulars mit technischen Daten durch den Kunden an Dell
- Genehmigung aller Designs in TechDirect oder schriftlich vor ihrer Weitergabe an die Produktion

Pflichten von Dell

- Der Dell SPOC oder der Vertrieb von Dell arbeitet mit dem Kunden zusammen, um dessen technische Anforderungen im Formular mit technischen Daten zu dokumentieren und zu erfassen.
- Dell IngenieurInnen und TechnikerInnen entwickeln das Bestands-Tag oder die CMOS-Anpassung gemäß den Angaben im Formular mit technischen Daten.
- Der Asset Tagging Service wird im Rahmen der Fertigungsprozesse getestet.

Nicht inbegriffene Services

- Bereitstellung oder Lizenzierung von Drittanbieter-Softwareanwendungen
- Physische Installation von Hardware oder Software, die nicht mit diesem Asset Tagging Service in Verbindung stehen
- Drucken von Bestands-Tags auf vom Kunden bereitgestelltem Etikettiermaterial
- Anbringen von vom Kunden bereitgestellten Tags
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind



Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen

- Die Position der Bestands-Tags variiert möglicherweise je nach Hardwareplattform und Bestands-Tag-Typ. Wenden Sie sich an einen/eine VertriebsmitarbeiterIn von Dell oder den zuständigen SPOC, um sich über die Platzierungsoptionen für Bestands-Tags auf unterstützten Produkten zu informieren.

Ship Box Label Service

Serviceübersicht

Der Service für Versandkartonetiketten („Ship Box Label“) bietet dem Kunden die Möglichkeit, auf dem Versandkarton ein von Dell gedrucktes Etikett mit standardmäßigen oder kundenspezifischen Daten anzubringen. Mit diesem Service kann der Kunde ein Versandkartonetikett anpassen, das seine spezifischen Anforderungen am besten erfüllt.

Die anpassbaren Komponenten des Ship Box Label Service können sich ändern, jedoch zählen hierzu derzeit das Hinzufügen von kundenspezifischen Inhalten wie etwa Details zum System oder Kundenauftrag, die i. d. R. über Dell Informationssysteme abrufbar sind (d. h. Festplattenkapazität, Arbeitsspeicher, Prozessor, Modellnummer, Kunden-PO-Nummer, Lieferdatum, Bestandsnummer oder Service-Tag).

Pflichten des Kunden

- Bereitstellung aller erforderlichen Informationen zum Ausfüllen der Bestands-Tags, einschließlich der Bestandspalette des Kunden, wenn das Bestands-Tag von Dell generiert wird
- Auswahl eines vorgefertigten Versandkartonetiketts bei der Auftragserteilung oder in TechDirect, Auswahl aus den verfügbaren Feldern und Layoutoptionen oder Zusammenarbeit mit einem SPOC, um die technischen Anforderungen des Kunden in einem technischen Datendokument zu dokumentieren und zu erfassen
- Validierung der Genauigkeit und Bestätigung der Anforderungen in TechDirect oder durch die Genehmigung und Übergabe des Formulars mit technischen Daten durch den Kunden an Dell
- Genehmigung aller Designs in TechDirect oder schriftlich vor ihrer Weitergabe an die Produktion

Pflichten von Dell

- Erzeugen, Drucken und/oder Anbringen von Etiketten.
- Anbringen des Etiketts auf der Außenseite des Versandkartons gemäß Dell Vorgaben (System, Peripheriegeräte usw.); u. U. erfolgt die Etikettenbeschriftung in verschiedenen Sprachen, sodass ein internationaler Zeichensatz erforderlich ist.
- Alle Versandkistenetiketten werden bei jeder Verpackung an derselben Stelle angebracht, unabhängig von der Größe der Verpackung. Konkret wird das Etikett auf der größten Seitenfläche oben angebracht. Dies gilt weltweit, sofern dies nicht im Widerspruch zu länderspezifischen oder regionalen Vorschriften steht.

Nicht inbegriffene Services

- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind

Standard Asset Report Service

Dieser Standard Asset Report Service („Standard Asset Report“) generiert einen vordefinierten Bericht mit ausführlichen Informationen zum System und zur Bestellung.



Dieser Bericht wird an jedem Tag zur Verfügung gestellt, an dem unterstützte Produkte an den Kunden versandt werden. Dell stellt diesen Bericht im Microsoft Excel-Kalkulationstabellenformat (XLS) bereit.

Die Berichte werden per E-Mail bereitgestellt oder können vom TechDirect-Portal heruntergeladen werden.

Die Felder im Bestandsbericht enthalten folgende Informationen: Kundenkontonummer, Bestands-Tag (falls verfügbar), Gehäusebeschreibung, Gehäusestil, Unternehmensname, Computername, CPU, Versandadresse 1, Versandadresse 2, Versandadresse 3, Stadt, aus der versendet wird, Bundesstaat/Bundesland, aus dem versendet wird, PLZ des Versandorts, Land, aus dem versendet wird, Kundenname, Kundennummer, Dell Service-Tag, Express-Servicecode, Festplattengröße, installiertes BS, MAC-Adresse 1, MAC-Adresse 2, MAC-Adresse 3, Herstellungsdatum, Arbeitsspeicher, Modell, Bestellnummer (falls verfügbar), PO-Nummer (falls verfügbar), Bestelldatum, Versanddatum, Passthrough-MAC-Adresse, Prozessorgeschwindigkeit, Datum, wann der Versand angesetzt ist, Ablauf des Servicezeitraums 3 Jahre, Ablauf des Servicezeitraums 4 Jahre oder des Servicezeitraums 5 Jahre.

Pflichten des Kunden

- Gegebenenfalls Bereitstellung jeglicher vertretbarer Unterstützung für Dell bei der Einholung der für die Ausführung der Services erforderlichen Exportlizenz
- Sicherstellen, dass der Standard Asset Report Service die Anforderungen des Kunden erfüllt

Nicht inbegriffene Services

- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind

Anhang B

ProDeploy Plus for Client

ProDeploy Plus for Client umfasst alle Servicefunktionen von ProDeploy for Client und zusätzlich die folgenden Services:

- OS and Software Preparation Service
- Data Migration Service
- Data Erase Service
- Deployment Support Service
- Asset Resale and Recycling Services (gemäß Definition in Anhang G)

OS and Software Preparation Service

Serviceübersicht

Der Dell OS and Software Preparation Service bietet dem Kunden eine Auswahl verschiedener Optionen zum Laden von Betriebssystemen und/oder Software auf das mit dem Service erworbene unterstützte Produkt. Die vom Kunden gewählte Option wird auf alle unterstützten Produkte der Bestellung angewendet.

Kunden haben die Wahl zwischen einer der folgenden Optionen:

- Ready Image Service (gemäß Definition in Anhang C)
- Custom Image Service (gemäß Definition in Anhang D)
- Connected Configuration Service (gemäß Definition in Anhang E)
- Connected Provisioning Service (gemäß Definition in Anhang F)



Pflichten des Kunden

- Auswahl einer der verfügbaren Optionen zum Laden von Betriebssystemen und/oder Software auf die unterstützten Produkte über TechDirect oder schriftliche Mitteilung der Auswahl an den SPOC. Sobald der Kunde seine Auswahl getroffen hat und die Bestellung für das unterstützte Produkt zur Fertigung freigegeben wurde, kann diese nicht mehr geändert werden.

Nicht inbegriffene Services

- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind

Data Migration Service

Serviceübersicht

Der Data Migration Service umfasst die Migration von Daten von einem Legacy-System auf ein neues von Dell unterstütztes Produkt (der „Data Migration Service“), wie im vorliegenden Serviceanhang ausführlich beschrieben. Dieser Service stellt dem Kunden ein von Dell bereitgestelltes Datenmigrationstool mit detaillierten Anweisungen zur Verfügung. Die Datenmigration wird von KundInnen selbst durchgeführt.

Die Datenmigration kann auf verschiedene Arten durchgeführt werden:

- Direkt aus dem Legacy-System über ein standardmäßiges Netzkabel auf ein neues unterstütztes Produkt
- Direkt aus dem Legacy-System über das Kundennetzwerk auf ein neues unterstütztes Produkt
- Vom Legacy-System an einen vom Kunden bereitgestellten Speicherort (Dateifreigabe oder USB-Stick/externes Laufwerk) und anschließend vom Speicherort auf das neue unterstützte Produkt

Wenn der Kunde auch den Onsite PC Installation Service als Add-on Service erworben hat, wird dieser Service von Dell im Namen des Kunden erbracht. Dieser Service wird während und in Abstimmung mit der Installation eines neuen unterstützten Produkts bereitgestellt. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt *„Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen für die Bereitstellung in Verbindung mit dem Onsite PC Installation Service“* und in Anhang H.

Pflichten des Kunden

- Übermitteln Sie die von Dell bereitgestellten Anweisungen zur Durchführung des Data Migration Service an die zuständige Kontaktperson des Kunden, die die Datenmigration durchführen wird.
- Befolgen Sie die Anweisungen des Datenmigrationstools und die von Dell bereitgestellten Anweisungen.
- Stellen Sie allen Personen, die versuchen, den Service auszuführen, einen temporären Administratorzugriff oder ein Administratorkonto zur Verfügung.
- Sollte dieser Service in Verbindung mit dem Onsite PC Installation Service erbracht werden, halten Sie die Kundenpflichten des Onsite PC Installation Service (Anhang H) ein.
- Falls gewünscht, stellen Sie der Person, die den Data Migration Service durchführt, einen 3.x-USB-Stick/einen externen Datenträger für die Datenübertragung zur Verfügung. Die Korrektur von Fehlern in der Storage-Array-Quellumgebung unterliegt der Zuständigkeit des Kunden. Ausgenommen sind von Dell unterstützte Storage-Plattformen mit gültigen Supportservices.
- Wenn der Data Migration Service nicht in Verbindung mit dem Onsite PC Installation Service bereitgestellt wird (d. h. wenn der Kunde den Onsite PC Installation Service nicht erworben hat), wird der Data Migration Service vom Kunden oder Endnutzer bzw. von der Endnutzerin unter Verwendung des Datenmigrationstools und der bereitgestellten Anweisungen durchgeführt.



Pflichten von Dell

- Bereitstellung von Anweisungen und eines Datenmigrationstools zur Erfassung von Nutzerdaten und -einstellungen von jedem System des Kunden, das durch das/die unterstützte(n) Produkt(e) ersetzt wird, und zur Migration der mit dem Domain-Nutzerprofil verbundenen Daten in das/die neue(n) unterstützte(n) Produkt(e).

Nicht inbegriffene Services

- Datenmigration mithilfe von anderen Tools als den von Dell für die Durchführung des Service durch Dell MitarbeiterInnen vorgesehenen Tools und Erfüllung der kundenseitigen Verpflichtungen
- Keine Migration der Nutzerprofile für lokale Konten (nicht in einer Domain)
- Migration von Daten zu Nutzerkonten in anderen Domains wird nicht unterstützt.
- Deinstallation oder Neuinstallation vorhandener Produkte oder Softwareanwendungen
- Jegliche Datenwiederherstellung, einschließlich Disaster Recovery
- Kein Verschieben/Kopieren von Anwendungen oder Software durch das Tool. Übertragung von Anwendungen oder Scripting für Anwendungsinstallationen auf dem System im Rahmen der Datenmigration.
- Aktivitäten in Zusammenhang mit der Konfiguration der Netzwerkinfrastruktur oder Troubleshooting
- Einmaliger Abschluss des Data Migration Service pro unterstütztem Produkt
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind

Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen für die Bereitstellung in Verbindung mit dem Onsite PC Installation Service

- Sollte sich herausstellen, dass Komponenten in der Umgebung oder Hardware des Kunden vorhanden sind, die die Übertragungsgeschwindigkeit begrenzen und den erforderlichen Zeitaufwand des Technikpersonals erhöhen, erarbeitet Dell zusammen mit dem Kunden geeignete Abhilfemaßnahmen. Je nach Entscheidung von Dell können dem Kunden im Rahmen des Änderungskontrollverfahrens zusätzliche Kosten entstehen.
- Es wird im angemessenen Rahmen versucht, die Daten des Kunden zu übertragen; wird die Übertragung jedoch nach drei Versuchen von Dell als nicht durchführbar erachtet, kann der Service nicht erbracht werden.
- Übertragung von mehr als 100 GB Daten pro unterstütztem Produkt.
- Schlechte Performance der Festplatte aufgrund von fehlerhaften Sektoren, weniger als 5.400 RPM oder übermäßiger Fragmentierung.
 - Von KundInnen konfigurierte Einstellungen zum Begrenzen der Übertragungsgeschwindigkeit, etwa das Erzwingen einer suboptimalen Geschwindigkeit der Netzwerkschnittstellenkarten (NICs)
 - Auf dem Legacy-System ausgeführte Prozesse
 - Verzicht auf CAT5e-Netzwerkkabel für Gigabit-NICs bei netzwerkbezogenen Migrationen
 - Verzicht auf USB 3.x-Ports und externe Festplatten (mindestens USB 2.0)
 - Auf dem Legacy-System ausgeführte Prozesse
 - Verzicht auf CAT5e-Netzwerkkabel für Gigabit-NICs bei netzwerkbezogenen Migrationen
 - Verzicht auf USB 3.x-Ports und externe Festplatten (mindestens USB 2.0)
- Die Datenmigration ist pro PC auf maximal 45 Minuten am Arbeitsplatz beschränkt. Dell bewertet den voraussichtlichen Zeitaufwand für die Durchführung dieser Aktivitäten vor der Bereitstellung und während der Bereitstellung. Sollte Dell feststellen, dass der Zeitraum für die Durchführung der Vor-Ort-Aktivitäten über die 45 Minuten hinausgeht, passt Dell gemeinsam mit den KundInnen die Anweisungen so an, dass die lokale Bereitstellungszeit weniger als 45 Minuten beträgt.



- Es wird im angemessenen Rahmen versucht, die Daten des Kunden zu übertragen; wird die Übertragung jedoch nach drei Versuchen von Dell als nicht durchführbar erachtet, kann der Service nicht erbracht werden.
- Bei der Installation mehrerer PCs migrieren die TechnikerInnen Daten auf mehreren PCs gleichzeitig.
- Aus Sicherheitsgründen bringt Dell keine USB-Sticks/externen Datenträger zum Kundenstandort mit. Bei Bedarf (für die Datenmigration oder das DMT-Installationsprogramm) hat der Kunde USB-Sticks/externe Datenträger zur Verfügung zu stellen.
- Data Migration Services werden von Dell mithilfe des Datenmigrationstools von den gleichen Dell MitarbeiterInnen vor Ort und gleichzeitig mit dem Onsite Installation Service durchgeführt.
- Nach Abschluss der Übertragung bestätigt und/oder meldet der/die TechnikerIn vor Ort die Integrität der Übertragung.

Deployment Support Service

Funktionen des Bereitstellungssupports, wenn nicht mit dem Onsite PC Installation Service erworben

Dell bietet auf Anfrage des Kunden Remoteunterstützung bei der Installation und Konnektivität eines neuen unterstützten Produkts, der Übertragung von Endnutzerdateien und Systemeinstellungen, der Datenlöschung, der Installation der vom Kunden bereitgestellten Software und der Deinstallation des Legacy-Geräts, wenn ProDeploy Plus for Client nicht zusammen mit dem Onsite PC Installation Service erworben wurde.

Unterstützung bei der vom Kunden durchgeführten Installation des unterstützten Produkts

- Remoteanleitung bei der Entnahme des neuen unterstützten Produkts aus den Versandkartons und der Überprüfung der Komponenten auf Schäden
- Unterstützung des Kunden beim Anschluss der Deskside-Peripheriegeräte des unterstützten Produkts, wenn vom Kunden bereitgestellt (z. B. Monitore, Tastaturen, Netzteile, Mäuse usw.)
- Unterstützung des Kunden beim Anschluss des unterstützten Produkts an Stromquellen und Netzwerke des Kunden

Unterstützung bei der vom Kunden durchgeführten Konnektivität für unterstützte Produkte

- Unterstützung beim Starten des neuen unterstützten Produkts und Überprüfung der Netzwerkverbindung für die mit dem Kundennetzwerk verbundenen Geräte
- Unterstützung bei der Anmeldung am neuen unterstützten Produkt über die vom Kunden bereitgestellte Nutzer-ID und das Kennwort
- Wenn der Kunde eine der unten aufgeführten Leistungen/Maßnahmen in Anspruch nehmen möchte, muss er Dell (über den zugewiesenen SPOC) davon in Kenntnis setzen:
 - Unterstützung beim Wiederanschluss bestehender oder bei der Installation neuer externer Deskside-Peripheriegeräte an bzw. für das unterstützte Produkt sowie deren Konfiguration für die Nutzung. Bei Bedarf lädt Dell die vom Kunden bereitgestellten Treiber und führt einen vereinbarten einfachen Funktionstest durch (z. B. Drucken einer Testseite).
 - Unterstützung beim standardmäßigen Domain-Beitritt über die native Windows-Oberfläche
 - Einbindung des unterstützten Produkts in die Arbeitsgruppe. Das unterstützte Produkt kann dem Standardcontainer in Active Directory auf Anfrage des Kunden hinzugefügt werden.
 - Unterstützung bei der Durchführung der Unternehmensregistrierung
 - Konfiguration der IP-Adresse
 - Einrichtung von E-Mail- oder Onlinekonten



- Konfiguration der Remotedesktop-Verbindung
- Zuordnung von Netzwerkdruckern zum neuen unterstützten Produkt
- Wiederherstellung der Dateifreigabe im Netzwerk
- Eine kurze und grundlegende Einführung in die primären Funktionen des neuen unterstützten Produkts

Unterstützung beim vom Kunden durchgeführten Data Migration Service

- Unterstützung beim Download, der Installation und der vom Kunden initiierten Ausführung der Software, die für die Datenmigration erforderlich ist.
- Es wird im angemessenen Rahmen versucht, die Daten des Kunden zu übertragen; wird die Übertragung jedoch nach drei Versuchen von Dell als nicht durchführbar erachtet, kann der Service nicht erbracht werden.

Unterstützung bei der vom Kunden durchgeführten Übertragung von Einstellungen

- Unterstützung beim Download, der Installation und der vom Kunden initiierten Ausführung der Software, die für die Migration von Einstellungen erforderlich ist.
- Es wird im angemessenen Rahmen versucht, die Einstellungen des Kunden zu übertragen; wird die Übertragung jedoch nach drei Versuchen von Dell als nicht durchführbar erachtet, kann der Service nicht erbracht werden.

Unterstützung bei der vom Kunden durchgeführten Softwareinstallation

- Installation einer oder mehrerer Anwendung(en) für das unterstützte Produkt über vom Kunden zur Verfügung gestellte Internet-Downloads, manuelle Skripte, USB-Medien oder CDs/DVDs
- Unterstützung bei der Produktaktivierung und Anwendung von Updates, falls vom Kunden gefordert
- Basiskonfiguration von Software für den Einsatz, wie zum Beispiel einer Remotedesktopanwendung, um die ordnungsgemäße Funktionsweise zu bestätigen
- Die Deinstallation der Softwareanwendung(en), wie vom Kunden gefordert
- Upgrade der Softwareanwendungsversion(en), falls vom Kunden gefordert

Unterstützung bei der vom Kunden durchgeführten Datenlöschung

- Unterstützung beim Download, der Installation und der vom Kunden initiierten Ausführung der Software, die für die Datenlöschung erforderlich ist.

Unterstützung bei der vom Kunden durchgeführten Deinstallation von Legacy-Systemen

- Unterstützung bei der Trennung der Hardwarekomponenten sowie des Netzwerk- und Netzkabels vom Legacy-System des Kunden.

Funktionen des Bereitstellungssupports beim Kauf mit oder ohne Onsite PC Installation Service

Dell bietet dem Kunden, dem Anbieter und den EndnutzerInnen 30 Kalendertage Support für Fragen oder Probleme im Zusammenhang mit der Installation und Konnektivität des unterstützten Produkts.

- Der Kunde kann sich an ein Dell Supportteam wenden (per Chat, E-Mail oder Telefon, wenn dies von einem/einer Dell TechnikerIn veranlasst wird) und erhält für einen Zeitraum von 30 Kalendertagen ab der ersten Bereitstellung des unterstützten Produkts Unterstützung bei Problemen mit den im Rahmen dieser Servicebeschreibung bereitgestellten Services.



- Dell arbeitet mit dem Kunden oder Anbieter zusammen und stellt eine Remotediagnose für das Problem des Kunden bereit.
- Nach der Remotediagnose erarbeitet Dell bei Problemen, die während der Bereitstellung durch Dell verursacht wurden, zusammen dem Kunden und/oder Anbieter einen Korrekturplan und wirkt ggf. bei dessen Umsetzung mit.
- Dieser Support ergänzt alle anderen Supportleistungen, die der Kunde gemäß der Vereinbarung in Anspruch nehmen kann. Weitere Informationen zu anderen, möglicherweise verfügbaren Supportleistungen finden Sie in Ihrem Bestellformular und/oder Ihrer Vereinbarung.

Pflichten des Kunden

- Der Kunde muss für jedes unterstützte Produkt einen ProDeploy Plus for Client-Service erwerben.
- Der Kunde muss über die Seite des Bereitstellungssupports Unterstützung von Dell über den vom SPOC bereitgestellten Link anfordern.
- Angemessene und fristgerechte Zusammenarbeit mit Dell bei der Erbringung des Service.
- Der Kunde muss über ein Telefon und eine zuverlässige und stabile Internetverbindung verfügen.
- Durchführung von Tests und entsprechende Bestätigung, dass die Softwareanwendung gemäß den Anforderungen des Kunden auf der/den unterstützten Hardwareplattform(en), die gekauft werden soll(en), ordnungsgemäß funktioniert. Dell haftet nicht für Fehler oder Kompatibilitätsprobleme, die während des Softwareinstallationsprozesses auftreten und die sich aus dem Versäumnis des Kunden ergeben, die Softwarekompatibilität zu testen und zu überprüfen.
- Durchführen von Tests und entsprechende Bestätigung, dass die Softwareanwendungs- und Betriebssystemeinstellungen gemäß den Anforderungen des Kunden auf den unterstützten Produkten, die gekauft werden sollen, ordnungsgemäß funktionieren.
- Vorbereitung aller Arbeitsbereiche und Endnutzer-Schreibtische vor Beginn der Services; dies betrifft den Zugang zum System, externe Peripheriegeräte, Stromversorgung und Netzwerkverbindung.
- Vor der Durchführung des Service müssen das Domain-Konto und die Computerobjekte (ggf. vor dem Beitritt des unterstützten Produkts zur Domain) in Active Directory erstellt werden, um den Domain-Beitritt vor dem geplanten Bereitstellungsdatum zu ermöglichen.
- Der Kunde besitzt alle erforderlichen Lizenzen und Nutzungsrechte für die zu installierende Software – Dell führt keine Complianceprüfung durch.
- Für das Laden von Anwendungen sind standardmäßige Switched-Ethernet-Base-T-Subnetze mit 100 Mbit sowie 5 bis 10 Mbit/s Durchsatz am Desktop-PC verfügbar.
- Desktops und Laptops sind an ein lokales Netzwerk angeschlossen und verfügen über einen zuverlässigen Internetzugang mit Internet Explorer 7.0 (oder höher) sowie anbieterunterstützte Versionen von Edge, Chrome und Firefox.
- Bevor Sie sich mit Dell in Verbindung setzen, um Unterstützung zu erhalten, bereiten Sie sich auf Folgendes vor:
 - Bereitstellung aller wichtigen und relevanten Informationen, damit Dell diesen Service zeitnah durchführen kann.
 - Bereitstellung von Zugangsdaten für das Domain-Konto, um Dell TechnikerInnen mit den erforderlichen Rechten für einen Computerbeitritt zum Standardcontainer „Computer“ in Active Directory auszustatten.
 - Sicherstellen, dass das unterstützte Produkt an ein lokales Netzwerk angeschlossen ist und über eine stabile Internetverbindung verfügt.
 - Initiierung der Verbindung zu Dell für die Remoteerbringung von Services. Dazu gehören unter anderem die Sicherstellung der Netzwerkverbindung und die Verwendung der von Dell bereitgestellten Remoteschnittstellen wie Chat und Telefon.
 - Bereitstellung aller relevanten Treiber für die Hardwareinstallation.



- Sicherstellen, dass das Legacy-System verfügbar und voll funktionsfähig ist, damit alle Services darauf durchgeführt werden können.
- Sofern für den Abschluss des Service erforderlich, muss dem/der TechnikerIn der für die Durchführung des Service benötigte Zugang zum Kundennetzwerk gewährt werden.
- Wenn externe Datenträger erforderlich sind, muss der Kunde USB-Sticks/externe Datenträger bereitstellen.
- Bereitstellung aller erforderlichen Lizenzierungen, Installationsmedien und Installationsanleitungen für Dell TechnikerInnen.

Pflichten von Dell

- Dell bietet auf Anfrage des Kunden Remoteunterstützung bei der Installation und Konnektivität eines neuen unterstützten Produkts, der Übertragung von Endnutzerdateien und Systemeinstellungen, der Datenlöschung, der Installation der vom Kunden bereitgestellten Software und der Deinstallation des Legacy-Geräts.
- Dell zieht bei Bedarf möglicherweise interne ExpertInnen oder Softwarepartnerressourcen zur weiteren Unterstützung und zum weiteren Troubleshooting hinzu.
- Dell bietet nur Unterstützung für die in diesem Anhang aufgeführten Bereitstellungsaktivitäten basierend auf den vom Kunden erworbenen Services.
- Wenn Dell um Unterstützung gebeten wird, kann Dell bestimmte Informationen vom Kunden anfordern, die für die Durchführung dieses Service erforderlich sind. Wenn die angeforderten Informationen nicht verfügbar sind, ist Dell nicht in der Lage, diesen Service auszuführen.

Nicht inbegriffene Services

- Einrichten eines neuen Netzwerks
- Hinzufügen bestimmter Organisationseinheiten in Active Directory; Computer werden dem Standardcontainer „Computer“ hinzugefügt
- Troubleshooting beim nativen Windows-Prozess zum Domain-Beitritt
- Bereitstellung oder Ausführung kundenspezifischer Skripts für den Domain-Beitritt
- Einrichtung oder Konfiguration von Active Directory
- Übertragung der Daten und Einstellungen mithilfe von anderen Tools als den von Dell für die Durchführung des Service durch Dell MitarbeiterInnen vorgesehenen Tools und Erfüllung der kundenseitigen Verpflichtungen
- Backup oder Recovery von Daten, einschließlich Disaster Recovery
- Übertragung von Anwendungen oder Software. Softwareanwendungen werden nicht übertragen, sondern installiert/neu installiert.
- Installation von Betriebssystemsoftware
- Anpassung und/oder Personalisierung der Software (über das Maß hinaus, das für die ordnungsgemäße Installation der Software erforderlich ist)
- Konfiguration von Sicherheitssoftware, z. B. Software zum Schutz vor Viren/Spyware/Malware
- Installation oder Konfiguration von Enterprise-Software
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind

Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen

- Betriebssystem auf dem Desktop-PC/Laptop entspricht Microsoft Windows 7, Windows 8 oder Windows 10 [oder ggf. einer höheren Version].
- Betriebssystem ist vorgeladen oder bereits installiert.
- Dell übernimmt keine Haftung für Fehler während des Installationsvorgangs und Fehler, die während der Installation festgestellt werden.



- Anwendungsinstallationen müssen zusammenhängend bereitgestellt werden.
- Nicht verfügbar für Thin Client-Geräte.
- Bei einem Problem mit der Einrichtung oder Bereitstellung des Service kann sich der/die KundIn auch an den SPOC wenden.

Data Erase Service

Serviceübersicht

Dieser Service bietet KundInnen, Dell Resellern und EndnutzerInnen die Möglichkeit, diesen Data Erase Service über ein TechDirect-Portal (zentrale Konsole) zu nutzen, das mit ihrem Konto im TechDirect-Portal verknüpft ist. KundInnen haben die Wahl zwischen einer eigenständigen Option mit einem USB-Storage-Gerät, bei der eine Person (d. h. MitarbeiterIn des Kunden) am Gerät anwesend sein muss, um den Data Erase Service zu starten, oder einer Remoteoption mit dem TechDirect-Portal, bei der keine Person am Gerät anwesend sein muss, um den Data Erase Service zu starten.

Alle von KundInnen ausgewählten Laufwerke für Data Erase werden mithilfe von Methoden gelöscht, die der NIST (National Institute of Standards) SP 800-88r1-Richtlinie entsprechen.

Dell Reseller können ihren EndnutzerInnen Zugriff auf diesen Data Erase Service gewähren, können den Service jedoch nicht im Namen der EndnutzerInnen managen. Die EndnutzerInnen sind für das Löschen der Daten auf ihren Geräten verantwortlich.

Wenn ein/e KundIn diesen Data Erase Service erwirbt, unterstützt Dell sie/ihn bei der Vorbereitung auf die Datenlöschung auf seinen Endgeräten durch die Verwendung einer eigenständigen Option oder der Remoteoption. Der Kunde ist für das Löschen der Daten auf seinen Geräten verantwortlich.

Pflichten des Kunden

- Der Kunde erkennt an, dass Dell eine Selfservicelösung zur Löschung von Daten auf den unterstützten Produkten und/oder Legacy-Systemen bereitstellt. Der Kunde übernimmt die volle Verantwortung für das Backup und die Recovery der Daten. Der Kunde erkennt an, dass die gelöschten Daten nach dem Überschreiben nicht wiederhergestellt werden können. Dell übernimmt keine Verantwortung oder Haftung für den Verlust, die Beschädigung oder den Verlust des Zugriffs auf nicht wiederherstellbare Daten in Verbindung mit diesem Service.
- Vor dem Durchführen einer Löschung müssen alle Daten oder Software, die auf den Zielgeräten benötigt werden, gesichert werden.
- KundInnen sind für die Löschung ihrer eigenen Laufwerke durch die von Dell bereitgestellte Lösung verantwortlich.
- Der Kunde muss eine technische Kontaktperson benennen, die den MitarbeiterInnen des Kunden, die die Löschung durchführen, die Autorisierung und den Zugriff auf das Tool ermöglicht.
- KundInnen müssen zwischen zwei Optionen wählen: eigenständige Datenlöschung mit einem USB-Storage-Gerät oder Remote-Datenlöschung über den TechDirect-Portal-Pfad.
- Für die Remote-Datenlöschung müssen Geräte, die zu löschende Laufwerke enthalten, mit dem Dell My Account der KundInnen registriert werden.
- Für die Remote-Datenlöschung muss SupportAssist for Business (Version 3.6 oder höher) auf Kundengeräten, die zu löschende Laufwerke enthalten, installiert sein und ausgeführt werden.
- Für die Remote-Datenlöschung müssen Geräte mit zu löschenden Laufwerken an eine Stromquelle angeschlossen sein und während des gesamten Löschvorgangs mit einem Netzwerk verbunden sein.
- Für die eigenständige Datenlöschung müssen Geräte mit zu löschenden Laufwerken während des gesamten Löschvorgangs an eine Stromquelle angeschlossen sein.



- Für die eigenständige Datenlöschung müssen KundInnen den autorisierten NutzerInnen des Löschttools USB-Sticks/externe Datenträger mit mindestens 1 GB Speicherplatz zur Verfügung stellen.
- KundInnen können von ihren Konten aus die Anweisungen, die Zugangsdaten und einen Link zum Herunterladen der Datenlöschsoftware für die Erbringung des Service per E-Mail senden.
- Der/die KundIn ist dafür verantwortlich, die von der Option für eigenständige Datenlöschung erzeugten Dateien in das TechDirect-Portal hochzuladen, um online auf das Löschzertifikat zuzugreifen.
- Die zur Verfügung gestellte Software darf nur für die Anzahl der Laufwerke/Festplatten verwendet werden, für die sie im TechDirect-Portal angefordert wurde. Jegliche missbräuchliche Verwendung ist strengstens untersagt.
- Wenn beim Kunden ein Fehler aufgrund von nicht funktionsfähigen Festplatten oder fehlerhaften Sektoren auftritt, kann sich der Kunde an den/die zuständige(n) Dell VertriebsmitarbeiterIn wenden, damit Dell die fehlerhaften Festplatten physisch zerstört. (Dieser Service ist unter Umständen nicht an allen Standorten verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem/Ihrer Dell VertriebsmitarbeiterIn.)

Pflichten von Dell

- Dell stellt eine Lösung bereit, bei der KundInnen die eigenständige Datenlöschung über ein USB-Storage-Gerät oder Remotelöschung über das TechDirect-Portal verwenden können, um Daten von ihren Endgeräten gemäß dem NIST-Standard zu löschen.
- Kunden, die diesen Data Erase Service erworben haben, haben über das TechDirect-Portal Zugriff auf diese Lösung.
- Der Service ist für 180 Kalendertage ab Kaufdatum verfügbar und läuft danach ab.
- Jedes Guthaben für den Data Erase Service ist im TechDirect-Portal sichtbar und ermöglicht es KundInnen, ein eindeutiges Laufwerk zu löschen. Guthaben für den Data Erase Service können nicht für einen anderen Service verwendet werden.
- Die Löschfunktion entspricht dem Standard NIST SP 800-88r1.
- Dell stellt über das TechDirect-Portal zusammenfassende Berichte für alle von KundInnen durchgeführten Löschkaktivitäten bereit.
- Diese Lösung ist für die einmalige Verwendung pro Laufwerk vorgesehen. Dell kann jedoch nach eigenem Ermessen zulassen, dass die Lösung für dasselbe Gerät über einen bestimmten Zeitraum oder bis zum Ablauf des Service wiederholt wird.

Nicht inbegriffene Services

- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind

Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen

- KundInnen sind autorisierte NutzerInnen, der zur Ausführung des Data Erase Service auf die Datenlöschsoftware zugreifen können. Sie sind jedoch keine durch den Herausgeber der Datenlöschsoftware lizenzierten EndnutzerInnen. Der Zugriff des Kunden auf die Datenlöschsoftware und deren Nutzung ist auf den in diesem Serviceanhang beschriebenen Prozess zur Einrichtung und Initiierung einer Datenlöschung mithilfe des TechDirect-Portals beschränkt. Wenn der Kunde versucht, die Datenlöschsoftware zu kopieren, oder auf eine Art und Weise zu nutzen oder darauf zuzugreifen, die nicht der in diesem Serviceanhang aufgeführten Nutzung oder Zugriffsmöglichkeit entspricht, hält der Kunde Dell gegenüber Anforderungen, Ansprüchen von Dritten oder Aktionen, die sich aufgrund der Nichteinholung der entsprechenden Lizenzen, Rechte an geistigem Eigentum oder anderer Genehmigungen und Zertifizierungen durch den Kunden hinsichtlich des nichtkonformen Verhaltens ergeben, frei und schadlos.



- Der/die KundIn ist allein dafür verantwortlich, dass die unterstützten Produkte und/oder Legacy-Systeme vor der Ausführung des Data Erase Service im TechDirect-Portal richtig angegeben und konfiguriert sind. Jede Fehlkonfiguration der unterstützten Produkte und/oder Legacy-Systeme, die vom Kunden im TechDirect-Portal angezeigt werden konnte, liegt in der Verantwortung des Kunden. Der Kunde ist dafür verantwortlich, für jedes unterstützte Produkt und/oder Legacy-System, dessen Daten nicht mithilfe des Data Erase Service gelöscht werden können, entsprechende Alternativmethoden zur Einrichtung von Datensicherheitsmaßnahmen zu ergreifen (einschließlich aber nicht beschränkt auf gesetzlich erforderliche Compliance-Datensicherheitsstandards). Der Kunde hält Dell gegenüber i) jeglichen Ansprüchen, die sich daraus ergeben, dass der Kunde nicht ordnungsgemäß bestätigt hat, dass die unterstützten Produkte und/oder Legacy-Systeme vor der Ausführung des Data Erase Service richtig angegeben und konfiguriert sind, und gegenüber ii) jeglichen Ansprüchen bezüglich einem unterstützten Produkt, dessen Daten nicht mithilfe des Data Erase Service gelöscht werden konnten, frei und schadlos. Kommt der/die KundIn einer Verpflichtung oder Services aus diesem Serviceanhang nicht nach, so ist Dell nicht verpflichtet, den Service zu erbringen. Des Weiteren ist Dell nicht verpflichtet, für Schäden aufzukommen, die durch den Vertragsbruch der KundInnen entstehen. Außerdem können dem Kunden weitere Gebühren und Kosten für zusätzlichen Zeit- oder Materialaufwand, Verluste oder Schäden berechnet werden, die Dell oder seinen Anbietern entstehen.
- Verschiedene Datenverschlüsselungstechnologien sind mit der Software, die für den Data Erase Service verwendet wird, kompatibel, z. B. BitLocker und Dell Data Protection Encryption (DDPE). Da jedoch nicht alle Datenverschlüsselungstechnologien gleich sind oder die Verschlüsselungstechnologie des Kunden die Ausführung des Data Erase Service blockiert, kann Dell den Data Erase Service nicht abschließen.
- Die spezifische Hardwarekonfiguration des Kunden kann verhindern, dass die Software für den Data Erase Service die Ausführung des Data Erase Service abschließt. Außerdem kann die Fähigkeit des Kunden, diesen Data Erase Service effektiv zu nutzen, beeinträchtigt werden. Weitere Informationen erhalten KundInnen von ihrem/ihrer Dell VertriebsmitarbeiterIn.

Wichtige Zusatzbedingungen

Haftung

Für gemäß den Bestimmungen dieses Anhangs erbrachte Services gelten, ungeachtet widersprüchlicher Bedingungen in der Vereinbarung, folgende Bedingungen und Bestimmungen, sofern die geltenden lokalen Gesetze nichts anderes vorschreiben:

DIE HAFTUNG VON DELL UND SEINEN SERVICEANBIETERN FÜR SERVICES, DIE GEMÄSS DIESES SERVICEANHANGS ERBRACHT WERDEN, UNTERLIEGT STETS, AUCH UNGEACHTET JEDLICHER HINWEISE AUF EINE MÖGLICHE HAFTBARKEIT, DEN FOLGENDEN EINSCHRÄNKUNGEN UND AUSNAHMEN:

- DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG (WEDER BEI VERTRAGSBRUCH, DELIKTSCHULD O, A.) FÜR DIE SICHERHEIT ODER VERTRAULICHKEIT VON DATEN, DIE AUF DEM SYSTEM VERBLEIBEN, MIT AUSNAHME DER UNBEFUGTEN VERÖFFENTLICHUNG VON DATEN EINER SYSTEMFESTPLATTE, BEI DER DELL UND/ODER SEINE SERVICEANBIETER DIE DATENLÖSCHUNG AM KUNDENSTANDORT NICHT KORREKT IN ÜBEREINSTIMMUNG MIT DEN IN DIESER SERVICEBESCHREIBUNG BESCHRIEBENEN VORGÄNGEN AUSGEFÜHRT UND ANSCHLIESSEND DIESE FESTPLATTEN ALS FESTPLATTEN ZERTIFIZIERT HABEN, BEI DENEN EINE DATENLÖSCHUNG ERFOLGREICH DURCHGEFÜHRT WURDE. IN DIESEM FALL HAFTET DELL GEGENÜBER DEM KUNDEN FÜR DIREKTE SCHÄDEN, DIE AUS EINER SOLCHEN OFFENLEGUNG RESULTIEREN, BIS ZU EINEM BETRAG, DER DIE INSGESAMT VOM KUNDEN IM RAHMEN DIESER SERVICEBESCHREIBUNG INNERHALB EINES KALENDERJAHRES BEZAHLTEN ODER ZU BEZAHLENDEN GEBÜHREN NICHT ÜBERSCHREITET.



- DIE ALLEINIGE UND HÖCHSTE HAFTUNG VON DELL (OB AUS VERTRAG, UNERLAUBTER HANDLUNG ODER EINEM ANDEREN GRUND), DIE SICH AUS ODER IN VERBINDUNG MIT EINEM SCHADENERSATZANSPRUCH FÜR EINE PHYSISCHE GERÄTEKOMPONENTE ERGIBT, ÜBERSTEIGT IN KEINEM FALL DEN VON KUNDINNEN ANGEGEBENEN SCHÄTZWERT ODER EINEN WERT, DER VON DELL MIT ANDEREN BRANCHENÜBLICHEN METHODEN ERMITTELT WURDE.

Anhang C

Ready Image Service

Serviceübersicht

Der Dell Ready Image Service bietet die Möglichkeit, die Endnutzer-Computing-Produkte des Kunden mit einer bestimmten Windows Professional-Version, Standardsprache, Sprachpaket(en) und plattformspezifischen Treibern einer standardmäßigen Windows-Betriebssysteminstallation zu konfigurieren.

Entsprechende Services

- Wenn vom Kunden ausgewählt, kann dieser Ready Image Service in ProDeploy Plus for Client enthalten sein. KundInnen können nur eine der Optionen wählen, die als Teil des OS and Software Preparation Service, wie in Anhang B definiert, angegeben sind.
- Dieser Ready Image Service kann vom Kunden als Add-on Service für ProDeploy for Client erworben werden.

Pflichten des Kunden

- Auswahl der Windows Professional-Version, Standardsprache und Sprachpakete in TechDirect oder Zusammenarbeit mit einem SPOC, um die technischen Anforderungen des Kunden in einem Dokument der technischen Spezifikation zu dokumentieren und zu erfassen.
- Der Kunde überprüft die Richtigkeit und verifiziert die Anforderungen, indem er sie in TechDirect bestätigt.
- Genehmigung aller Designs in TechDirect oder schriftlich vor ihrer Weitergabe an die Produktion
- Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, Dell auf Verlangen gegen alle Ansprüche oder Klagen, die sich aus jeglichen Kundenanweisungen hinsichtlich der Konfiguration der unterstützten Produkte im Rahmen des Ready Image Service oder aus der Nichteinhaltung der in diesem Serviceanhang dargelegten Bedingungen, Bestimmungen und Kundenpflichten ergeben, zu verteidigen sowie schad- und klaglos zu halten.

Pflichten von Dell

- Anwendung ausgewählter Windows Professional-Version, Standardsprache und Sprachpakete vor dem Versand des unterstützten Produkts

Zusätzliche Bestimmungen

- Der Service kann außerhalb des Landes erbracht werden, in dem der Kunde und/oder Dell ansässig bzw. tätig sind. Dell behält sich das Recht vor, den Standort, an dem Services ausgeführt werden, sowie die Partei, die den Service ausführt, von Zeit zu Zeit und gemäß den Bedingungen der Vereinbarung zwischen Dell und dem Kunden zu ändern. Es bleibt jedoch weiterhin die Verantwortung von Dell, den Service bereitzustellen.
- Das Image geht nicht in den Besitz des/der KundIn über. KundInnen haben nur Zugang zu den in diesem Anhang beschriebenen Services, die die Installation von Images gestatten.



Nicht inbegriffene Services

- Bereitstellung oder Lizenzierung von Drittanbietersoftware, Betriebssystemen oder anderen Elementen im Ready Image
- Physische Installation von Hardware oder Software, die nicht mit diesem Ready Image Service in Verbindung steht
- Anpassung des Ready Image über die von Dell bereitgestellten Optionen hinaus
- Troubleshooting oder technischer Support für kundenspezifische Ready Image-Tests
- Testen kundenspezifischer Anwendungen oder Hardware hinsichtlich der Kompatibilität mit dem Ready Image
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind

Anhang D

Custom Image Service

Serviceübersicht

Der Custom Image Service bietet Kunden eine bequeme und effiziente Möglichkeit, in Verbindung mit dem Kauf neuer unterstützter Produkte kundenspezifische Softwareanwendungen und -einstellungen für ihr Betriebssystem („Image“) zu entwickeln. Durch die Prozesse des Dell Custom Image Service wird das kundenspezifische Image für die werkseitige Installation bei Dell validiert und getestet. Das Image wird im Rahmen der Herstellungsprozesse von Dell aufgespielt, damit das kundenspezifische Image während der Fertigung auf den unterstützten Produkten des Kunden bereitgestellt werden kann.

Entsprechende Services

- Wenn vom Kunden ausgewählt, kann dieser Custom Image Service in ProDeploy Plus for Client enthalten sein. KundInnen können nur eine der Optionen wählen, die als Teil des OS and Software Preparation Service, wie in Anhang B definiert, angegeben sind.
- Dieser Custom Image Service kann vom Kunden als Add-on Service für ProDeploy for Client erworben werden.

Pflichten des Kunden

- Aufbewahrung einer Kopie des gewünschten zu ladenden Image. **DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR DEN VERLUST ODER DIE RECOVERY VON DATEN ODER PROGRAMMEN AUF DEN IMAGES ODER AUF UNTERSTÜTZTEN HARDWAREPLATTFORMEN.**
- Erstellung, Durchführung von Tests und entsprechende Bestätigung, dass das Image gemäß den Anforderungen des Kunden auf der/den unterstützten Hardwareplattform(en), die gekauft werden soll(en), ordnungsgemäß funktioniert.
- Falls zutreffend, muss das Image alle Treiber enthalten, die zur Unterstützung der im Formular mit technischen Daten dokumentierten Hardware erforderlich sind. Dynamische Images, die mit dem Tool Dell Image Assist oder kundenspezifischen Aufgabensequenzbereitstellungen für den Neustart im werkseitigen Imaging bereitgestellt werden, erfordern keine vollständige Treiberunterstützung.
- Sicherstellen, dass das Image keine personenbezogenen Daten enthält.



- Bereitstellung angeforderter Informationen über das TechDirect-Portal oder Zusammenarbeit mit einem SPOC, um die technischen Kundenanforderungen im technischen Datendokument zu dokumentieren und zu erfassen.
- Vervollständigen, Überprüfen der Genauigkeit und Verifizieren der Anforderungen durch Genehmigung in TechDirect oder Zurücksenden eines Formulars mit technischen Daten an Dell.
- Ausfüllen des Image Export Compliance-Zertifikats. Darin wird bestätigt, dass das vom Kunden übermittelte Image von Dell außerhalb des Landes exportiert werden darf, in dem das Image an Dell übermittelt wurde.
- Bereitstellung des Image für Dell. Das Image kann über Dell File Transfer Application (FTA), Dell Image Assist oder per Post auf DVD/USB-Stick oder Festplatte an Dell übermittelt werden.
- Der Kunde stellt sicher, dass Dell informiert wird, wenn der Dell Online First Article Service zur Genehmigung der Konfiguration genutzt werden soll. Der Kunde stimmt einem Konfigurationsprüfprozess zu, der 2 Werktage dauert. Die Anmeldeinformationen des Kunden laufen am zweiten Tag um 23:59 Uhr Ortszeit des Kunden ab.
- Bereitstellen des Produktschlüssels für das Betriebssystem, wenn das Betriebssystem kein Dell OEM ist.
- Genehmigen des Image und nachfolgender Nachbesserungen des Image.
- Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, Dell auf Verlangen gegen alle Ansprüche oder Klagen, die sich aus jeglichen Kundenanweisungen hinsichtlich der Konfiguration der unterstützten Dell Produkte im Rahmen des Custom Image Service oder aus der Nichteinhaltung der in diesem Serviceanhang dargelegten Bestimmungen, Bedingungen und Kundenpflichten ergeben, zu verteidigen sowie schad- und klaglos zu halten.

Pflichten von Dell

- Die IngenieurInnen und TechnikerInnen von Dell ermöglichen es, das kundenspezifische Image werkseitig zu laden und alle vom Kunden gewünschten Anpassungen vorzunehmen.
- Das Image wird im Rahmen der Dell Herstellungsprozesse validiert und getestet, um sicherzustellen, dass das kundenspezifische Image während der ursprünglichen Systemfertigung ordnungsgemäß aufgespielt wird.
- Durch werkseitige Fertigungsprozesse wird sichergestellt, dass Ihr Image so repliziert wird, wie Sie es an Dell übermittelt haben.

Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen:

- Images müssen im Windows Imaging-Dateiformat (WIM) bereitgestellt und mit Dell Image Assist oder Microsoft Toolsets erstellt werden. Wenden Sie sich an den SPOC, um zu prüfen, ob andere Imaging-Tools verwendet werden können. Der Kunde ist für die Auswahl und Lizenzierung seines Imaging-Tools selbst verantwortlich.
- Der Service ist für Images verfügbar, die mit gängigen Betriebssystemen erstellt wurden (z. B. ausgewählte Microsoft Windows-Betriebssysteme, die nicht für das Verbrauchersegment vorgesehen sind, und bestimmte Linux-Varianten). Klären Sie mit dem SPOC, ob andere Betriebssysteme genutzt werden dürfen.
- Das Image muss für die Konfigurationen, die gekauft werden sollen, auf unterstützten Hardwareplattformen validiert werden. Wenn der Kunde nicht über die spezifische unterstützte Hardwareplattform/-konfiguration verfügt, sollte für die Entwicklung und den Test des Image ein passendes System gekauft werden.



Nicht inbegriffene Services:

- Bereitstellung oder Lizenzierung von Drittanbietersoftware, Betriebssystemen oder anderen Elementen in einem Image
- Physische Installation von Hard- oder Software, die nicht mit diesem Configuration Imaging Service in Verbindung steht
- Erstellung eines Image
- Troubleshooting oder technischer Support bei der Image-Erstellung
- Testen kundenspezifischer Anwendungen oder Hardware hinsichtlich der Kompatibilität mit dem Image
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind

Anhang E

Connected Configuration Service

Serviceübersicht

Der Dell Connected Configuration Service bietet die Möglichkeit, eine Instanz der Systems Management Software des Kunden („Kundenbereitstellungslösung“) über eine sichere Internetverbindung in Einrichtungen von Dell zu verschieben. Der Kunde erhält direkten Zugriff auf eine virtuell oder physisch gehostete Umgebung in den Einrichtungen von Dell. In dieser Umgebung kann der Kunde seine Bereitstellungslösung speichern und pflegen. KundInnen können außerdem Konfigurationsaufgaben in den Einrichtungen von Dell durchführen, die andernfalls nur möglich wären, sobald das System bei KundInnen eingetroffen und an das Kundennetzwerk angeschlossen ist.

Entsprechende Services

- Wenn vom Kunden ausgewählt, kann dieser Connected Configuration Service in ProDeploy Plus for Client enthalten sein. KundInnen können nur eine der Optionen wählen, die als Teil des OS and Software Preparation Service, wie in Anhang B definiert, angegeben sind.

Serviceverfahren und Pflichten von Dell

Der Connected Configuration Service kann in Kombination mit anderen unterstützten Services aus dieser Servicebeschreibung genutzt und für bestimmte unterstützte Produkte erworben werden. Die Bereitstellungslösung des Kunden wird in einem Dell Configuration Center gehostet und über einen sicheren Tunnel mit dem Netzwerk des Kunden verbunden. Die sichere Verbindung wird als Gateway mit einer maximalen Bandbreite von 5 Mbit/s zwischen der Kundenumgebung und der Produktionsumgebung von Dell bzw. des Lieferanten angeboten. Der Kunde kann den sicheren Tunnel verwenden, um eine weitere Anpassung anderer Bereitstellungsoptionen vorzunehmen, insbesondere der Verschlüsselung und anderer Sicherheits- und Zugriffsfunktionen, der rollenbasierten Verwaltung, der Active Directory-Erkennung sowie sonstiger Netzwerk-, Datenbank- und Sicherheitskonfigurationen. Der Bereitstellungsvorgang beschränkt sich auf maximal vier (4) Stunden Verarbeitungszeit und zehn (10) Minuten technischen Support für die Initiierung und Durchführung der automatisierten Aufgabensequenz für jedes konfigurierte unterstützte Produkt. Die Auftragsabwicklungskapazität wird anhand des vom Kunden prognostizierten Geräte- und Funktionsumfangs seiner Bereitstellungslösung berechnet, der im Rahmen des Scoping-Verfahrens in Abstimmung mit Dell festgelegt wurde. Dazu gehören die durchschnittliche Bereitstellungszeit pro Einheit und die maximale Anzahl von Einheiten, die gleichzeitig bereitgestellt werden können. Der Service hängt von der Validierung der vorgeschlagenen BS-Bereitstellungslösung des Kunden durch Dell ab. Im Rahmen der Validierung arbeitet Dell mit dem Kunden zusammen, um Informationen aus der Kundenumgebung zu sammeln und zu analysieren, die für den BS-Bereitstellungsprozess relevant sind.



Die Bereitstellungslösung kann über die physische Hardware des Kunden oder als virtuelle Maschine eingerichtet werden. Die physische Hardwarelösung ermöglicht es dem Kunden, die eigene Bereitstellungslösung und zugehörige Hardware im Besitz des Kunden für die Integration in das/die Dell Configuration Center bereitzustellen. Die Lösung auf der Basis einer virtuellen Maschine ermöglicht es dem Kunden, eine virtuelle Festplatte (VHD) seiner Bereitstellungsumgebung zu erstellen und an Dell zu übermitteln. Die VHD wird anschließend in eine von Dell entwickelte und verwaltete Hostinginfrastruktur geladen.

Die Kundenaufträge werden über den Vertriebsprozess von Dell erteilt und durchlaufen den Standardherstellungsprozess von Dell. Vom Kunden zusätzlich ausgewählte unterstützte Services werden möglicherweise während des Fertigungsprozesses durchgeführt und fallen nicht unter diesen Connected Configuration Service.

Zusätzliche Bestimmungen

Der Service kann außerhalb des Landes erbracht werden, in dem der Kunde und/oder Dell ansässig bzw. tätig sind. Dell behält sich das Recht vor, den Standort, an dem Services ausgeführt werden, sowie die Partei, die den Service ausführt, von Zeit zu Zeit und gemäß den Bedingungen der Vereinbarung zwischen Dell und dem Kunden zu ändern. Es bleibt jedoch weiterhin die Verantwortung von Dell, den Service bereitzustellen. Wenn eine der volumetrischen Annahmen, die von Dell und dem Kunden zum Festlegen des Connected Configuration Service-Projektumfangs verwendet werden, wesentlich von den festgelegten Anforderungen für die vollständige Durchführung des Service (einschließlich der vom Kunden prognostizierten Einheitsvolumen, der durchschnittlichen Zeit für die Bereitstellung pro Einheit, der maximalen Einheiten, die gleichzeitig mithilfe der Bereitstellungslösung des Kunden bereitgestellt werden können, und/oder der Konfigurationsfaktoren, die zusätzliche Zeit für die Aufgabe erfordern) abweichen, kann Dell die Preis- und Erfüllungskapazität anpassen, um solche Änderungen widerzuspiegeln.

Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass er als Verantwortlicher und Datenexporteur für jedwede Daten auf physischer Hardware, Laufwerken bzw. einer gehosteten virtuellen Maschine oder sonstigen vom Kunden gegenüber Dell bereitgestellten Komponenten („Kundenbereitstellungslösung“), vom Kunden für die Services verwendete Systems Management Software („Kundensoftware“) oder Kundeninhalte (wie unten definiert) verantwortlich ist, je nach Auslegung des Datenbegriffs in den einzelnen Ländern unter anderem in der Europäischen Union (EU), und dass Dell gemäß dieser Vereinbarung bei der Durchführung der Services als Auftragsverarbeiter für den Kunden fungiert. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass er als Verantwortlicher und Datenexporteur für die Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen im jeweiligen Land zuständig ist und dass sich Dell als Auftragsverarbeiter zur Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen im jeweiligen Land verpflichtet. Der Kunde hält Dell in Bezug auf Verstöße gegen die Verpflichtungen des Kunden zur Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen im jeweiligen Land sowie in Bezug auf die Nichteinhaltung der Verpflichtungen in Zusammenhang mit den maßgeblichen Bestimmungen schadlos, die in der Kundenvereinbarung zum Kauf des unterstützten Dell Produkts/der unterstützten Dell Produkte und des/der Service(s) dargelegt sind. Dell ist nicht zur Bereitstellung des/der Service(s) verpflichtet und kann den/die Service(s) bei einem Verstoß des Kunden gegen die Kundenvereinbarung kündigen. Dell haftet nicht für etwaige Schäden, die sich aus einer Verletzung durch den Kunden ergeben. Dem Kunden können weitere Gebühren und Kosten für zusätzlichen Zeit- oder Materialaufwand, Verluste oder Schäden angerechnet werden, die Dell und seinen Anbietern entstehen. Der Kunde informiert Dell unverzüglich über jegliche Versäumnisse, Mängel, Fehler oder andere Probleme in Zusammenhang mit der Einhaltung seiner Verpflichtungen gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen sowie damit verbundenen Bestimmungen in der Vereinbarung und bemüht sich nach bestem Wissen und Gewissen, alle offenen Fragen mit Dell zu klären.



Wenn vom Kunden verursachte Probleme oder Fehler auftreten, die Dell daran hindern, den Service in der Betriebsumgebung und innerhalb des vorgesehenen Zeitrahmens zu erbringen, stimmt Dell mit dem Kunden ab, dass die betroffenen Einheiten ab dem Single-Point-of-Failure oder ab einer unvollständigen Aufgabensequenz vor dem Single-Point-of-Failure im „Ist-Zustand“ geliefert werden. Kunden, die Einheiten im „Ist-Zustand“ in Empfang nehmen, sind dafür verantwortlich, die Konfiguration der Einheiten in ihrer eigenen Umgebung abzuschließen. Bei zukünftigen Bestellungen kann es zu Verzögerungen kommen, wenn Dell keine Bestätigung der Fehlerbehebung erhält.

Nicht inbegriffene Services

Folgende Aktivitäten sind vom Service ausgeschlossen:

- Erstellung einer Aufgabensequenz, eines Image oder sonstiger Kundeneinhalte („Kundeneinhalte“) durch Dell im Namen des Kunden
- Support oder Wartung für jede Kundenbereitstellungslösung oder Kundensoftware von Dell, vorausgesetzt jedoch, dass jede Kundenbereitstellungslösung, die einen aktiven Dell Support- oder Wartungsvertrag umfasst, von Dell in Übereinstimmung mit dem aktiven Dell Support- oder Wartungsvertrag gewartet wird
- Data Migration Services
- Die Entwicklung von geistigem Eigentum, das exklusiv und speziell für den Kunden erstellt wird
- Vorabereitung von Bestandsdaten des unterstützten Produkts
- Behebung von Problemen oder Ausfällen der Kundenbereitstellungslösung
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind

Connected Configuration Service – Pflichten des Kunden und technische Anforderungen

Der Kunde muss die folgenden Anforderungen und Pflichten erfüllen oder übertreffen, um die auf physischer Hardware oder virtuellen Maschinen basierenden Servicelösungen zu erwerben, zu aktivieren und zu nutzen. Die Nichterfüllung des Kunden bei der Bereitstellung der Komponenten oder Ausführung der Aufgaben, die gemäß diesen Pflichten des Kunden für den Connected Configuration Service vorausgesetzt werden, können die Erbringung des Service durch Dell verzögern oder verhindern.

Für den Fall, dass „EndnutzerInnen“ des Kunden Drittanbieter nutzen (z. B. Contractors, Agents, Systemintegratoren und/oder Channel-Partner), bezieht sich „Kundenpartner“ auf Dritte, die von EndnutzerInnen des Kunden genutzt werden („EndnutzerIn des Kunden“).

- Pflichten des Kundenpartners (falls zutreffend):
 - Schriftliches Übermitteln der in diesem Dokument genannten Pflichten des Kunden an den/die EndnutzerIn des Kunden
 - Erleichtern jeglicher Kommunikation, Formulieren von Anweisungen oder Beauftragung von Dell, direkt mit den EndnutzerInnen des Kunden daran zusammenzuarbeiten
 - Bereitstellung oder Veranlassung der Bereitstellung von Leistungen, die für die Erbringung des Service erforderlich sind (Arbeitsanweisungen des Kunden, Dokument zu den VPN-Anforderungen des Kunden, Kundenbereitstellungslösung [physisch oder virtuell] usw.) durch den/die EndnutzerIn des Kunden
- Der Kunde bestimmt je nach Bedarf eine zentrale Kontaktperson („Kontaktperson beim Kunden“) und eine Kontaktperson für technische Fragen („Technische Kontaktpersonen“), um die Einrichtung und Erhaltung der einzelnen regionalen Connected Configuration Service-Umgebungen zu unterstützen.
- Die Kontaktpersonen beim Kunden müssen praktische Kenntnisse über die Infrastrukturkomponenten besitzen, die für die Services in Frage kommen, und übernehmen unter anderem folgende Aufgaben:



- Die Kontaktperson beim Kunden ist autorisiert, in allen den Service betreffenden Fragen im Namen der KundInnen zu handeln. Dazu zählen auch das Ansprechen von Problemen gegenüber den Verantwortlichen im Unternehmen der KundInnen und die Klärung widersprüchlicher Anforderungen.
 - Die Kontaktperson beim Kunden stellt sicher, dass jegliche Kommunikation zwischen dem Kunden und Dell, einschließlich aller Fragen oder Anforderungen zum Leistungsumfang, über den zuständigen Dell SPOC erfolgt.
 - Die Kontaktperson beim Kunden stellt den zeitnahen Kontakt zu technischen und geschäftlichen Kontaktpersonen sowie den Zugriff auf Daten/Informationen sicher, die im Rahmen des Serviceumfangs erforderlich sind.
 - Die Kontaktperson beim Kunden stellt sicher, dass wichtige Beteiligte auf Kundenseite an erforderlichen Besprechungen und Präsentationen teilnehmen.
 - Die Kontaktperson beim Kunden sorgt für die Beschaffung und Bereitstellung der nötigen Projektanforderungen, Informationen, Daten, Entscheidungen und Genehmigungen.
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, die nötige Hardware und/oder Software bereitzustellen, um die Umsetzung einer geeigneten und sicheren Bereitstellungslösung sicherzustellen, die im Rahmen des Scoping-Verfahrens in Abstimmung mit Dell festgelegt wurde. Die festgelegte Lösung muss den erwarteten Bereitstellungsumfang des unterstützten Produkts unterstützen.
 - Der Kunde stellt eine (1) konfigurierte Bereitstellungslösung für jedes regionale Dell Configuration Center bereit, in dem die Connected Configuration Services durchgeführt werden. Hierzu gehören die Hardware und/oder Software des Kunden und/oder alle Kundeneinhalte.
 - Der Kunde ist für die gesamte Wartung, Sicherheit, Verwaltung, das Monitoring und den Support der Kundensoftware und/oder -hardware verantwortlich und erklärt sich damit einverstanden, dass ein Support- oder Wartungsproblem hinsichtlich der Kundensoftware und/oder -hardware Dell von seiner Verpflichtung befreit, den Service zu erbringen, bis ein solches Support- oder Wartungsproblem gelöst ist.
 - Der Kunde implementiert und verwaltet ein sicheres Netzwerk zwischen dem Kundennetzwerk und jedem Dell Configuration Center. Die sichere Netzwerkverbindung muss die standortübergreifenden VPN-Sicherheitsanforderungen von Dell erfüllen (oder übertreffen).
 - Der Kunde ist für die Einrichtung und Verwaltung eines PXE-Bereitstellungsprozesses (Preboot Execution Environment) zuständig und hat dafür zu sorgen, dass dieser Prozess innerhalb von vier (4) Stunden abgeschlossen und der Einsatz von TechnikerInnen für die Initiierung und Durchführung der Bereitstellung des unterstützten Produkts auf maximal zehn (10) Minuten beschränkt werden kann.
 - Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:
 - Einrichtung der PXE-Startumgebung.
 - Test/Validierung der zu erwerbenden Hardwareplattformen für das unterstützte Produkt. Vor der Umstellung auf die neuen Hardwareplattformen für das unterstützte Produkt muss der Kunde neue Plattformen ohne Services erwerben und die Integration und Tests neuer Modelle und Treiberpakete in der BS-Bereitstellungslösung des Kunden durchführen. Das Betriebssystem muss durch die BS-Bereitstellungslösung des Kunden bereitgestellt werden (Bare-Metal-Bereitstellung). Es dürfen keine Abhängigkeiten bestehen, die ein vorhandenes BS/Image auf dem System erfordern.



- Hardwareplattformen für das unterstützte Produkt ohne Netzwerkanschluss (RJ-45) auf dem System müssen den PXE-Bereitstellungsprozess unter Verwendung des vom Dell Configuration Center zugelassenen USB-zu-NIC-Netzwerkadapters validieren. Supportoptionen für bestimmte Netzwerkadapter sollten mit dem SPOC geklärt werden.
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, Arbeitsanweisungen zur Bereitstellung der Betriebssysteme für das unterstützte Produkt bereitzustellen und zu pflegen, einschließlich der erforderlichen Schritte zur Initiierung der BS-Bereitstellung für das unterstützte Produkt, der Anweisungen, die eindeutig spezifizieren, wann die BS-Bereitstellung abgeschlossen ist, der Schritte zum Herunterfahren des Systems vor dem Versand und der Troubleshooting-Schritte, die bei einem Ausfall während der Bereitstellung des unterstützten Produkts unternommen werden müssen.
 - Die Arbeitsanweisungen für die Bereitstellung des Betriebssystems für das unterstützte Produkt müssen klare Anweisungen und Screenshots enthalten, damit Dell WerkstechnikerInnen den erfolgreichen Abschluss Ihrer Bereitstellung initiieren und überprüfen können.
 - Die Aufgabensequenz und Arbeitsanweisungen des Kunden müssen einen „Abschlussbildschirm“ als eine der letzten Aufgaben in der Aufgabensequenz enthalten. Das Dialogfeld mit dem „Abschlussbildschirm“ ist eine Qualitätsprüfung für WerkstechnikerInnen, um den erfolgreichen Abschluss zu überprüfen. Der „Abschlussbildschirm“ muss auf dem Bildschirm bleiben, bis ein/e TechnikerIn eine Aktion durchführt.
- Der Kunde sorgt dafür, dass die Kundenbereitstellungslösung sowie Updates der Systembereitstellung, der Treiber und des Betriebssystems auf dem neuesten Stand bleiben, und stellt sicher, dass der für die Bereitstellung des unterstützten Produkts erforderliche Inhalt in der in Dell Configuration Centern gehosteten Systemmanagementumgebung verfügbar ist. Der Kunde muss die gehostete Systemmanagementumgebung für Bereitstellungen des unterstützten Produkts nutzen, um den Netzwerkverkehr zu minimieren und die Verarbeitungszeiten für Systembereitstellungen zu verkürzen.
- Der Kunde ist für den Support und das Troubleshooting von Ausfällen verantwortlich, die mit der Bereitstellungslösung des Kunden in Verbindung stehen. Der Ausfall der Kundenbereitstellungslösung kann den Versand von **Kundenbestellungen verzögern oder erfordern, dass Dell Kundeneinheiten mit einer unvollständigen Aufgabensequenz oder im „Ist-Zustand“ versendet**. Der Kunde muss schnell auf Supportanfragen reagieren, um Verzögerungen oder eine Reduzierung der bereitgestellten Services auf ein Minimum zu reduzieren. Zudem muss der Kunde reguläre Ansprechpersonen für Support und Eskalation benennen, falls die primäre(n) Ansprechperson(en) nicht verfügbar sind. Die Pflichten des Kunden für Support und Troubleshooting umfassen:
 - Benennen der Ansprechpersonen, einschließlich E-Mail-Verteilerliste(n), Telefonnummern (Festnetz/Mobil) und Kontaktdaten der Verantwortlichen für:
 - Support während der üblichen Geschäftszeiten
 - Support nach Geschäftsschluss und am Wochenende
 - Benachrichtigungen des Dell Configuration Center über Wartungs- und Ausfallzeiten
 - Der Support für die Kundenbereitstellungslösung umfasst das Troubleshooting für:
 - PXE-Startumgebung für Clients



- Kundenbereitstellungsserver und Begrenzungsgruppen (Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM)/Configuration Manager Distribution Point-Server, Microsoft Deployment Toolkit Distribution Share usw.)
 - Detaillierte Aufgabensequenz der Clientbereitstellung, Start-WIM, Treiberpakete und Anwendungsinhalte, Fehlerbehandlung, Abschlussbildschirm usw.
 - Standortübergreifende, sichere VPN-Verbindung(en) Networking/Firewall
- Kunden, die eine virtuelle Instanz der Kundenbereitstellungslösung nutzen, müssen die Anforderungen an Dell Connected Configuration-VMs erfüllen (z. B. VM-Festplattengröße, Arbeitsspeichergöße, CPU-Cores, VHD-Exportformat).
- Kunden, die physische Infrastrukturressourcen für die Bereitstellung des unterstützten Produkts nutzen, z. B. Server, Firewall/VPN-Endpunkt, Netzwerkschwitch(es), warten die gesamte Firmware und Hardware innerhalb jeder Ressource. Dell arbeitet nach Bedarf mit dem Kunden zusammen, um zu Wartungs- oder Reparaturzwecken Zugriff auf bereitgestellte Ressourcen zu gewähren. Dell kann auch mit dem Kunden zusammenarbeiten, um ein System im Falle eines Hardwarefehlers oder Firmwareupdates neu zu starten. Der Wartungsvertrag des Kunden mit einem Dritten berechtigt den Kunden oder einen Dritten in keinem Fall zum Zugriff auf die Einrichtungen von Dell, ohne dass Dell vorher seine schriftliche Bestätigung und Zustimmung zu einem solchen Zugriff erteilt hat.
- Kunden, die physische Infrastrukturressourcen bereitstellen, beschaffen, konfigurieren und verwalten die für die Services erforderliche Hardware wie folgt:
 - Hardware ist im Rack montierbar.
 - Im Rack kann ein Platz von bis zu 4HE genutzt werden.
- Änderungen des Kunden an den Bereitstellungsdaten während der Bereitstellung des Service können die Erbringung des Service durch Dell verzögern oder verhindern. Kunden sollten Best Practices für das Changemanagement befolgen, damit Änderungen ordnungsgemäß dokumentiert, getestet, genehmigt und kommuniziert werden, bevor sie in der Produktionsumgebung implementiert werden. Die Implementierung in der Produktionsumgebung sollte so koordiniert werden, dass Serviceunterbrechungen begrenzt sind und die Betriebszeiten des Dell Configuration Center umgangen werden (wenden Sie sich diesbezüglich an den Dell SPOC). Durch die frühestmögliche Benachrichtigung des Dell SPOC über bevorstehende Änderungen lassen sich Unterbrechungen begrenzen und potenzielle zusätzliche Zykluszeiten für die Auftragserfüllung berücksichtigen. Der Kunde muss den Dell SPOC über Folgendes in Kenntnis setzen:
 - Geplante Änderungen an den Spezifikationen der Kundenbereitstellung
 - Interne IT-Zeitfenster des Kunden für Wartungs- und Ausfallzeiten, die sich auf die Bereitstellungslösung für das Betriebssystem des unterstützten Produkts der KundInnen auswirken
 - Änderungen hinsichtlich des erwarteten Auftragsvolumens und/oder des Zeitbedarfs für die Bereitstellung des unterstützten Produkts über 4 Stunden hinaus
- Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, Dell auf Verlangen gegen alle Ansprüche oder Klagen, die sich aus jeglichen Kundenanweisungen hinsichtlich der Konfiguration der unterstützten Produkte über die sichere Verbindung und den Connected Configuration Service oder aus der Nichteinhaltung der in diesem Serviceanhang dargelegten Bedingungen, Bestimmungen und Kundenpflichten ergeben, zu verteidigen sowie schad- und klaglos zu halten. Der Kunde erkennt hiermit an und ist einverstanden, dass Dell zur Ergreifung aller angemessenen Maßnahmen autorisiert ist, um die physischen Ressourcen oder sonstige Bereiche der IT-Umgebung von Dell und/oder Dritten zu schützen, falls die physischen Ressourcen oder IT-Umgebung(en) von Dell oder Dritten einem Sicherheitsrisiko durch den Kunden ausgesetzt sind.



Anhang F

Connected Provisioning Service

Serviceübersicht

Der Dell Connected Provisioning Service bietet die Möglichkeit, das unterstützte Produkt des Kunden mithilfe seiner UEM-Lösung (Unified Endpoint Management) über eine sichere Internetverbindung innerhalb der Dell Lieferkette zu konfigurieren. Der Kunde kann außerdem Konfigurationsaufgaben innerhalb von Dell Einrichtungen ausführen, die andernfalls nur ausgeführt werden könnten, wenn das System vom Kunden empfangen und mit dem Internet verbunden ist.

Entsprechende Services

- Wenn vom Kunden ausgewählt, kann dieser Connected Provisioning Service in ProDeploy Plus for Client enthalten sein. Der Kunde kann nur eine der Optionen wählen, die als Teil des OS and Software Preparation Service, wie in Anhang B definiert, angegeben sind.

Dell TechDirect Portal Access

Kunden, die Connected Provisioning Services erwerben, erhalten Zugriff auf das TechDirect-Portal. Über das TechDirect-Portal können Kunden Aufgaben in Zusammenhang mit dem erworbenen Service sichten und ausführen, darunter:

- Erstellen und Verwalten des Endnutzerprofils
- Zuweisen eines Profils zu Bestellungen
- Zugriff auf Auftragstransparenz

Alle Details zu Services, die der Kunde im Rahmen des Customer Connected Provisioning Service erworben hat und nutzt, sind über das Dell TechDirect-Portal zugänglich.

Serviceverfahren und Pflichten von Dell

Der Connected Provisioning Service ist mit anderen kompatiblen Services gemäß dieser Servicebeschreibung kombinierbar und kann für ausgewählte unterstützte Dell Produkte erworben werden.

Auf die Systeme wird ein sauberes Microsoft Windows Professional-Betriebssystem geladen und die werkseitigen Produktionstreiber von Dell werden injiziert.

Die Systeme werden automatisch bei der Endpunktmanagementumgebung des Kunden registriert, bevor eine Internetverbindung mithilfe der vom Kunden bereitgestellten Eingaben hergestellt wird. Der Kunde ist verantwortlich für die Bereitstellung der erforderlichen und relevanten Eingaben an Dell über ein Dell Portal oder B2B-Verbindungen (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Unternehmensname, Mandanten-ID und Gruppeninformationen). Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Richtigkeit dieser Eingaben zu gewährleisten. Andernfalls kann sich die Verarbeitung der Bestellung des Kunden für die Services und unterstützten Produkte verzögern.

Falls erforderlich und unterstützt, wird die UEM-Agentry, die für die automatisierte Registrierung und Bereitstellung für diese Endpunktmanagementlösungen erforderlich ist, vor dem Herstellen der Internetverbindung installiert. Für die Nutzung dieser UEM-Lösung durch den Kunden gelten separate Nutzungsbedingungen vom UEM-Lösungsanbieter des Kunden.

Dell führt im Rahmen des Connected Provisioning Service von Dell die folgenden Aufgaben für jedes neue unterstützte Produkt aus:



- Der/Die Dell TechnikerIn wird die neu erstellten und erworbenen unterstützten Produkte des Kunden über eine kabelgebundene Ethernet-Verbindung mit der Bereitstellungsumgebung verbinden.
- Der/Die Dell TechnikerIn initiiert dann den definierten UEM-Bereitstellungsprozess. Die erforderliche Bearbeitungszeit sollte nicht länger als zehn (10) Minuten betragen, um den Bereitstellungsprozess zu starten, ohne dass vor Abschluss des Vorgangs weitere Technikerinteraktionen erforderlich sind. Der gesamte Bereitstellungsprozess darf vier (4) Stunden nicht überschreiten.
- Der vom Kunden verwaltete UEM-Bereitstellungsprozess konfiguriert Systeme automatisch basierend auf der Implementierung der Lösung.
- Nachdem der Vorgang abgeschlossen ist (grüner Bildschirm), bereitet der/die Dell TechnikerIn das unterstützte Produkt auf den endgültigen Versand vor.
- Im Falle eines Ausfalls (roter Bildschirm) eskaliert Dell den Fall an die Kontaktperson beim Kunden, um ihn zu untersuchen und zu berichtigen.

Die Kundenaufträge werden über den Vertriebsprozess von Dell erteilt und durchlaufen den Standardherstellungsprozess von Dell. Vom Kunden zusätzlich ausgewählte und erworbene unterstützte Services werden während des Fertigungsprozesses durchgeführt und fallen nicht unter den Connected Provisioning Service.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, Dell auf Verlangen gegen alle Ansprüche oder Klagen, die sich aus jeglichen Kundenanweisungen hinsichtlich der Konfiguration der unterstützten Produkte über die sichere Verbindung und den Connected Provisioning Service oder aus der Nichteinhaltung der in diesem Serviceanhang dargelegten Bedingungen, Bestimmungen und Kundenpflichten ergeben, zu verteidigen sowie schad- und klaglos zu halten. Der Kunde erkennt hiermit an und ist einverstanden, dass Dell zur Ergreifung aller angemessenen Maßnahmen autorisiert ist, um die physischen Ressourcen oder sonstige Bereiche der IT-Umgebung von Dell und/oder Dritten zu schützen, falls die physischen Ressourcen oder IT-Umgebung(en) von Dell oder Dritten einem Sicherheitsrisiko durch den Kunden ausgesetzt sind.

Zusätzliche Bestimmungen

Der Service kann außerhalb des Landes erbracht werden, in dem der Kunde und/oder Dell ansässig bzw. tätig sind. Dell behält sich das Recht vor, den Standort, an dem Services ausgeführt werden, sowie die Partei, die den Service ausführt, von Zeit zu Zeit und gemäß den Bedingungen der Vereinbarung zwischen Dell und dem Kunden zu ändern. Es bleibt jedoch weiterhin die Verantwortung von Dell, den Service bereitzustellen. Wenn eine der volumetrischen Annahmen, die von Dell und dem Kunden für den Umfang eines Connected Provisioning Service verwendet werden, wesentlich von den festgelegten Anforderungen für die vollständige Leistung des Services (einschließlich der vom Kunden prognostizierten Einheitsvolumen, der durchschnittlichen Zeit für die Bereitstellung pro Einheit, der maximalen Einheiten, die gleichzeitig mithilfe der Bereitstellungslösung des Kunden bereitgestellt werden können, und/oder der Konfigurationsfaktoren, die zusätzliche Zeit für die Aufgabe erfordern) abweichen, kann Dell die Preis- und Erfüllungskapazität anpassen, um solche Änderungen widerzuspiegeln.

Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass die Verantwortung für die Kontrolle über jedwede in physischer Hardware, die von der Unified Endpoint Management-Lösung des Kunden bereitgestellt wird, ggf. vorliegenden Daten sowie den Export dieser Daten beim Kunden liegt und dass die Daten von jedem Land definiert werden, insbesondere von der Europäischen Union (EU), und dass Dell die Daten für den Kunden gemäß dieser Vereinbarung und im Rahmen der Durchführung der Services verarbeitet. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass er als Verantwortlicher und Datenexporteur für die Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen im jeweiligen Land zuständig ist und dass sich Dell als Auftragsverarbeiter zur Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen im jeweiligen Land verpflichtet. Der Kunde hält Dell in Bezug auf Verstöße gegen die Verpflichtungen des Kunden zur Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen im jeweiligen Land sowie in Bezug auf die Nichteinhaltung der Verpflichtungen



in Zusammenhang mit den maßgeblichen Bestimmungen schadlos, die in der Kundenvereinbarung zum Kauf der unterstützten Produkte und des/der Service(s) dargelegt sind. Dell ist nicht zur Bereitstellung des/der Service(s) verpflichtet und kann den/die Service(s) bei einem Verstoß des Kunden gegen die Kundenvereinbarung kündigen. Dell haftet nicht für etwaige Schäden, die sich aus einer Verletzung durch den Kunden ergeben. Dem Kunden können weitere Gebühren und Kosten für zusätzlichen Zeit- oder Materialaufwand, Verluste oder Schäden angerechnet werden, die Dell und seinen Anbietern entstehen. Der Kunde informiert Dell unverzüglich über jegliche Versäumnisse, Mängel, Fehler oder andere Probleme in Zusammenhang mit der Einhaltung seiner Verpflichtungen gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen sowie damit verbundenen Bestimmungen in der Vereinbarung und bemüht sich nach bestem Wissen und Gewissen, alle offenen Fragen mit Dell zu klären.

Nicht inbegriffene Services

Folgende Aktivitäten sind vom Service ausgeschlossen:

- Erstellung jeder Bereitstellungsautomatisierung oder anderer Kundeneinhalte („Kundeneinhalte“) durch Dell im Namen des Kunden
- Support oder Wartung für jede Kundenbereitstellungslösung oder Kundensoftware von Dell, vorausgesetzt jedoch, dass jede Unified Endpoint Management-Lösung des Kunden, die einen aktiven Dell Support- oder Wartungsvertrag umfasst, von Dell in Übereinstimmung mit diesem aktiven Dell Support- oder Wartungsvertrag gewartet wird
- Unterstützte Datenmigrationsservices für Produkte
- Die Entwicklung von geistigem Eigentum, das exklusiv und speziell für den Kunden erstellt wird
- Behebung von Problemen oder Fehlern bei der Unified Endpoint Management-Lösung des Kunden und
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind

Connected Provisioning Service – Pflichten des Kunden und technische Anforderungen

Der Kunde muss die folgenden Anforderungen und Pflichten erfüllen oder übertreffen, um diesen Service erwerben zu können. Die Nichterfüllung des Kunden bei der Bereitstellung der Komponenten oder Ausführung der Aufgaben, die gemäß diesen Pflichten des Kunden für den Connected Provisioning Service vorausgesetzt werden, können die Erbringung des Service durch Dell verzögern oder verhindern.

- Der Service hängt von der Validierung der vorgeschlagenen UEM-Bereitstellungslösung des Kunden durch Dell ab. Im Rahmen der Validierung arbeitet Dell mit dem Kunden zusammen, um Informationen aus der UEM-Umgebung des Kunden zu erfassen und zu analysieren, die für den Bereitstellungsprozess relevant sind.
- Der Kunde bestimmt je nach Bedarf eine zentrale Kontaktperson („Kontaktperson beim Kunden“) und technische Kontakte („Technische Ansprechpersonen“), um die Einrichtung und Erhaltung der einzelnen regionalen Connected Provisioning Service-Umgebungen zu unterstützen.
- Die Ansprechpersonen müssen über praktische Kenntnisse zu den Komponenten verfügen, die während der Services zu berücksichtigen sind, und übernehmen insbesondere folgende Aufgaben:
 - Die Kontaktperson beim Kunden ist autorisiert, in allen den Service betreffenden Fragen im Namen des Kunden zu handeln. Dazu zählen auch das Ansprechen von Problemen gegenüber den Verantwortlichen im Unternehmen des Kunden und die Klärung widersprüchlicher Anforderungen.
 - Die Kontaktperson beim Kunden sorgt dafür, dass jegliche Kommunikation zwischen dem Kunden und Dell, einschließlich aller Fragen oder Anforderungen zum Leistungsumfang, über den zuständigen Dell Connected Services Specialist läuft.



- Die Kontaktperson beim Kunden stellt den zeitnahen Kontakt zu technischen und geschäftlichen Kontaktpersonen sowie den Zugriff auf Daten/Informationen sicher, die im Rahmen des Serviceumfangs erforderlich sind.
- Die Kontaktperson beim Kunden stellt sicher, dass wichtige Beteiligte auf Kundenseite an erforderlichen Besprechungen und Präsentationen teilnehmen.
- Die Kontaktperson beim Kunden sorgt für die Beschaffung und Bereitstellung der nötigen Profilinformationen, Daten, Entscheidungen und Genehmigungen.
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, eine geeignete und sichere Bereitstellungslösung bereitzustellen, die im Rahmen des Scoping-Verfahrens in Koordination mit Dell festgelegt wurde.
- Der Kunde ist für die gesamte Wartung, Sicherheit, Verwaltung, das Monitoring und den Support der UEM-Bereitstellungslösung des Kunden verantwortlich und der Kunde ist einverstanden, dass ein Support- oder Wartungsproblem hinsichtlich der Kundensoftware Dell von seiner Verpflichtung befreit wird, den Service zu erbringen, bis ein solches Support- oder Wartungsproblem gelöst ist.
- Der Kunde ist für die Einrichtung und Verwaltung eines Unified Endpoint Management-Bereitstellungsprozesses zuständig und hat dafür zu sorgen, dass dieser Prozess innerhalb von vier (4) Stunden abgeschlossen und der Einsatz von TechnikerInnen für die Einführung und die Durchführung der Bereitstellung der unterstützten Produkte auf maximal zehn (10) Minuten beschränkt werden kann.
- Änderungen des Kunden an den Bereitstellungsspezifikationen während der Erbringung des Service werden möglicherweise nicht auf die Systeme angewendet, bei denen bereits mit dem Bereitstellungsprozess begonnen wurde.
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, eine der verfügbaren Dell Windows Professional-Betriebssystemoptionen über sein Profil auszuwählen.
- Fehler bei der Bereitstellung, die durch das Unified Endpoint Management des Kunden verursacht werden, werden von der technischen Kontaktperson des Kunden zeitnah behoben. Wenn das Problem nicht zeitnah gelöst werden kann, behält sich Dell das Recht vor, diese aufgegebenen Bestellungen zu stornieren.

Anhang G

Asset Resale and Recycling Services

Serviceübersicht

Die Asset Resale and Recycling Services bieten eine bequeme und umweltfreundliche Möglichkeit, nicht benötigte Geräte zu entsorgen. Alle Geräte werden gemäß [Dell Electronic Disposition Policy](#) und der Erklärung zu [Dell Media Sanitization of Data Storage Devices](#) verwaltet.

Servicemerkmale

Dieser Serviceanhang gilt für die folgenden Asset Resale and Recycling Services-Optionen, und zwar für Client- und Servergeräte sowohl von Dell als auch von anderen Herstellern:

- **IT Asset Resale and Recycling Service mit Offsite Data Sanitization (verliert 4 Jahre nach Kaufdatum seine Gültigkeit) – keine Mindestgeräteanzahl erforderlich:** Empfohlen für Kunden, die ihre Geräte gekauft haben und diese durch Wiederverkauf oder Recycling umweltbewusst entsorgen möchten. Der Kunde muss sensible und personenbezogene Daten vor dem Versand entfernen. Der Service umfasst Versand, Verarbeitung, detaillierte Berichte zur Entsorgung, Entsorgungsbestätigung und gegebenenfalls Zahlung der Wertrückgewinnung für die zurückgegebenen Geräte.
- Der Service beinhaltet außerdem eine Anlaufstelle für einfaches Kundenmanagement („Recovery Manager“) sowie Zugang zum TechDirect-Portal.



Soweit nicht durch ein anwendbares Gesetz abweichend geregelt, können Sie diesen Service nur 4 Jahre (wie oben angegeben) ab Kaufdatum („Ablaufdatum“) in Anspruch nehmen. Als ursprüngliches Kaufdatum gilt das Datum der Rechnungsstellung oder der Service- oder Bestellbestätigung durch Dell, je nachdem, welches Datum früher eintritt. Nach dem Ablaufdatum gilt der Service als durch Dell erbracht, selbst wenn der Service nicht in Anspruch genommen wurde.

TechDirect Portal Access

Kunden, die den Asset Resale and Recycling Service erwerben, erhalten Zugriff auf das TechDirect-Portal. Über das Portal können Kunden Aufgaben in Zusammenhang mit dem erworbenen Service sichten und ausführen, darunter:

- Abrufen von Schätzwerten
- Anzeigen von Gutschriften für Asset Resale and Recycling Services
- Planen und Nachverfolgen von Services
- Anzeigen und Herunterladen von Berichten
- Anfordern der Zahlung für den zurückgewonnenen Restwert von Geräten, die im Rahmen der Asset Resale and Recycle Services weiterverkauft wurden

Alle Details zu Services, die der Kunde im Rahmen der Asset Resale and Recycling Services erworben hat und nutzt, sind über das TechDirect-Portal zugänglich.

Die Nutzung des TechDirect-Portals durch den Kunden unterliegt den Nutzungsbedingungen des TechDirect-Portals („Nutzungsbedingungen“), die der vom Kunden erworbenen Option für Asset Resale and Recycling Services entsprechen.

Die vom Kunden akzeptierten Nutzungsbedingungen umfassen unter anderem: (1) die Verpflichtung des Kunden, die Spezifikationen für den unterstützten Service zu überprüfen, zu bestätigen und zu genehmigen; und (2) die Haftungsausschlüsse von Dell und/oder die Haftungsübernahme durch den Kunden für alle Aspekte der Nutzung des Kunden-Selfserviceportals, die der Kunde gemäß den Nutzungsbedingungen akzeptiert, die ihm über das TechDirect-Portal bereitgestellt werden.

Leistungen

Folgendes wird im Rahmen des Service bereitgestellt:

- **Zugriff auf das TechDirect-Portal**, in dem der Kunde folgende Möglichkeiten hat:
 - **Abrufen des Schätzwerts:** Anzeige eines geschätzten Werts der stillzulegenden Geräte.
 - **Anzeigen des Dashboards:** Anzeigen einer vollständigen Ansicht aller verfügbaren Guthaben für die Asset Resale and Recycling Services, kürzlich durchgeführter Aktivitäten und ausstehender Aktionen
 - **Planen des Service:** Planen der Services für den Kundenstandort, das gewünschte Datum und die Uhrzeit während der Geschäftszeiten
 - **Nachverfolgen des Service:** Anzeigen des Status jedes Service, einschließlich geplanter, ausstehender, laufender und abgeschlossener Services
- **Logistik und Verpackung:**
 - Mehr als 20 Geräteteile: Dell stellt die Logistik und Verpackung über Frachtanbieter bereit.
 - Weniger als 20 Geräteteile: Dell stellt die Logistik über Paketdienstleister bereit.



- **Verarbeitung:** Beim Resale/Recycling Service umfasst die Verarbeitung eine vollständige Überwachungskette vom Versand bis zur Lieferung in der Verarbeitungseinrichtung, Funktionstests, optische Einstufung, Datenbereinigung gemäß dem Standard NIST SP 800-88r1 und Bewertung des Wiederverkaufswerts.
- **Reporting:** Der Kunde kann Berichte zu Bestellungen, Verfügbarkeit von Serviceguthaben für Asset Resale and Recycling Services, Zeitplänen und Schätzungen des Wiederverkaufswerts anzeigen und herunterladen. Zusätzliche Berichte für die folgenden Services sind ebenfalls im TechDirect-Portal verfügbar:
 - Resale und Recycling umfasst Berichte zur Entsorgung von Geräten und eine entsprechende Bestätigung.
- **Zahlung:** Wenn der Kunde Anspruch auf eine Auszahlung von Wiederverkaufswert hat, kann er die elektronische Überweisung des Geldes über das TechDirect-Portal anfordern. Die Guthaben der Wertrückgewinnung verstehen sich abzüglich der anfallenden Steuern und jede Partei verpflichtet sich, alle Umsatz-, Waren- und Dienstleistungssteuern zu zahlen, die für Verbindlichkeiten im Rahmen dieser Vereinbarung anfallen.

Entsprechende Services

- Dieser Asset Resale or Recycling Service ist in ProDeploy Plus for Client enthalten.
- Dieser Asset Resale or Recycling Service kann als Add-on Service mit ProDeploy for Client erworben werden.

Pflichten des Kunden

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, die folgenden spezifischen Pflichten zu erfüllen, und ihm ist bekannt, dass die Nichterfüllung dieser Pflichten die Serviceerbringung durch Dell beeinträchtigen kann:

- Für Freight Service (mehr als 20 Geräteteile) – Benennen etwaiger Probleme zum Zeitpunkt der Planung, die den Zugang zum Standort, Sicherheitseinschränkungen, Gewerkschaftsanforderungen, erforderliche Versicherungsnachweise, Dock-/Hafenbeschränkungen oder zeitliche Einschränkungen betreffen
- Für Parcel Service (weniger als 20 Geräteteile) – Verpacken und Versiegeln jedes Geräts in einem separaten Karton unter Verwendung geeigneten Verpackungsmaterials, um sicherzustellen, dass die Geräte während des Versands an Dell vor Beschädigungen geschützt sind. Der Kunde verwendet ein gedrucktes Etikett, das über das Kundenportal bereitgestellt wird.
- Ausfüllen einer Handelsrechnung für jedes Land, wie von Dell verlangt
- Entfernen aller vertraulichen, geschützten, sensiblen oder anderer nicht zur Veröffentlichung bestimmter Daten sowie Drittanbietersoftware von allen Geräten (z. B. Festplatten mit fehlgeschlagener Datenbereinigung), die von Dell in der Zusammenfassung der Datenbereinigung nicht als erfolgreich bereinigt gekennzeichnet wurden („PASS“)
- Entfernen/Deaktivieren aller Kennwörter oder anderer Funktionen für sicheren Zugriff sowie Ausschalten jeglicher Diebstahlschutz- oder Laptop-Verfolgungssoftware auf diesen Geräten
- Kündigen oder Übertragen aller Lizenzen, die mit der auf den Geräten enthaltenen Drittanbietersoftware verbunden sind
- Entfernen und Aufbewahren aller externen Datenspeichermedien von den Geräten (z. B. USB-Stick, SD-Karte usw.)
- Entfernen der Tinten- und Druckerpatronen aus allen Druckern
- Sicherstellen, dass die gesammelten Geräte nur Computerhardware und keine anderen Produkte wie Appliances, Büroausstattung, biologisch gefährliche Stoffe oder Geräte, Materialien, Verpackungen oder Kartons enthalten



- Überprüfen, ob die Geräte vollständig und ordnungsgemäß zusammengebaut und alle zugehörigen Zubehörteile oder Peripheriegeräte enthalten sind, die an das Leasingunternehmen zurückgesendet werden, um den Wiederverkaufswert weiterverkaufter Produkte zu maximieren
- Trennen der Stromversorgung, Rack-Demontage und Auspacken aller Geräte sowie Lagerung in einer Weise, die eine Verwechslung mit nicht zum Versand vorgesehenen Geräten ausschließt (Hinweis: Verpackt der Kunde seine Geräte vor dem Versand, behält Dell sich das Recht vor, den Abholtermin auf Kosten des Kunden zu verlegen oder der Kunde kann einen Rechtsverzicht unterzeichnen, die den Transport von durch den Kunden verpackten oder in Schrumpffolie gewickelten Geräten ermöglicht)
- Sammeln der Geräte (auch solche, von denen erfolgreich alle Daten entfernt wurden) von allen Kundenstandorten an einem zentralen Ort, der für den Dell Logistikanbieter ohne größere Umstände zugänglich ist
- Bestimmen einer Vertreterin oder eines Vertreters vor Ort, die bzw. der den Dell Logistikanbieter zu den Geräten führt, um sicherzustellen, dass der Dell Logistikanbieter die richtigen Geräte abtransportiert
- Auslisten von Geräten und anderen zugehörigen Systemen aus Windows Autopilot, sofern zutreffend

Zusicherungen des Kunden. Der Kunde versichert Folgendes:

- Der/die KundIn verfügt über ein einwandfreies, marktgerechtes Eigentumsrecht an dem System, das nicht mit etwaigen Pfandrechten, Ansprüchen und Belastungen jeglicher Art belegt ist;
- Der Kunde hat alle vertraulichen, geschützten, personenbezogenen, sensiblen und andere nicht zur Veröffentlichung bestimmte Daten sowie Drittanbietersoftware von allen Geräten entfernt, die von Dell in der Zusammenfassung der Datenbereinigung nicht als erfolgreich bereinigt gekennzeichnet wurden („PASS“).
- Der Kunde ist befugt, die Geräte zu verkaufen und verstößt mit dem Verkauf nicht gegen eine für den Kunden bindende Vereinbarung bzw. gegen ein für den Kunden bindendes Urteil.
- Soweit nicht anderweitig vom Kunden offengelegt und von Dell vor der Lieferung schriftlich anerkannt, funktionieren die Systeme bei der Lieferung an Dell gemäß den vom Hersteller veröffentlichten Bestimmungen.
- Der Kunde ist zuständig für die Einhaltung der Arbeitsschutzanforderungen und -verpflichtungen an dem/den Standort(en), zu denen der Kunde Dell oder seinen Anbietern Zugang gewährt, darunter auch der Arbeitsplatz für die Datenbereinigung.

Kommt der Kunde einer Verpflichtung oder einer Leistung aus diesem Serviceanhang nicht nach, so ist Dell nicht verpflichtet, den Service zu erbringen. Des Weiteren haftet Dell nicht für Schäden, die durch den Vertragsbruch des Kunden entstehen. Außerdem können dem Kunden weitere Gebühren und Kosten für zusätzlichen Zeit- oder Materialaufwand, Verluste oder Schäden berechnet werden, die Dell oder seinen Anbietern entstehen.

Der Kunde erklärt sich dazu bereit, Dell vollumfänglich zu verteidigen sowie schad- und klaglos zu halten und alle Kosten und Gebühren zu tragen, die sich aus Ansprüchen, Haftungsansprüchen oder gesetzlichen Verpflichtungen in Zusammenhang mit Daten („Daten“) ergeben, die auf dem Gerät enthalten sind oder auf die möglicherweise zugegriffen werden kann. Dazu zählen u. a. (i) alle Ansprüche, nach denen Daten missbräuchlich abgerufen oder auf unsichere Weise aufbewahrt wurden, oder (ii) alle Verpflichtungen oder Haftungsansprüche durch jegliche Gesetze oder Bestimmungen zur Sicherheit oder zum Schutz gespeicherter oder übertragener bzw. personenbezogener Daten.



Preise und Zahlungsbedingungen

Der Service wird dem Kunden auf Gerätebasis berechnet.

Alle Komponenten, die nicht unter diese Kategorien fallen, werden gesammelt und gewogen. Hierbei gilt: 1 System = 18 kg (40 lbs). Zu Komponenten, die nicht unter diese Kategorie fallen, zählen:

- Externe Computerkomponenten (z. B. Kabel, Peripheriegeräte, externe Laufwerke, Tastaturen, Mäuse, Dockingstationen)
- Lose interne Computerkomponenten
- Teile, die nicht zu einem Computer gehören (z. B. Telefon/Handy, DVD/DVR)

Der Kunde stimmt hiermit zu, für jedes Gerät den in der Dell Bestellbestätigung angeführten Preis sowie alle in diesem Serviceanhang festgesetzten zusätzlichen Gebühren und Kosten zu begleichen. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass Dell dazu berechtigt ist, einen Dell gemäß dieser Servicebeschreibung geschuldeten Betrag mit den sonstigen Beträgen zu verrechnen, die von Dell im Rahmen dieses Vertrags an den Kunden zahlbar wären.

Zusätzliche Gebühren

Dem Kunden werden Gebühren auf folgender Grundlage berechnet, deren Höhe Dell in einem separaten Angebot festlegt:

- Erbringt Dell Services für mehr Geräte als ursprünglich vereinbart, werden diese Services zu dem für den jeweiligen Service geltenden Einzelpreis berechnet.
- Für Geräte mit einem Gewicht von mehr als 18 kg oder 40 lbs können zusätzliche Transportgebühren anfallen.
- Für Freight Service oder Onsite Services, bei denen die Mindestanforderungen für die Einheiten nicht erfüllt sind, fallen zusätzliche Gebühren an. Bei Standorten im Ausland, auf Inseln oder an anderen abgelegenen oder nicht direkt erreichbaren Standorten fallen zusätzliche Gebühren an.
- Service an Standorten, für die
 - Zugangs- oder Fahrzeugbeschränkungen gelten
 - Gewerkschaftsanforderungen eingehalten werden müssen
 - zeitliche Einschränkungen gelten oder
 - ein Termin außerhalb der üblichen Geschäftszeiten erforderlich ist
- Sollten der Kunde, der Standort und/oder die Geräte den in diesem Serviceanhang dargelegten Bedingungen nicht entsprechen, behält Dell sich das Recht vor, für die entsprechenden Services Termine zu verschieben und/oder zusätzliche Gebühren zu erheben.
- Schlägt eine Abholung durch den Dell Logistikanbieter fehl, weil der Kunde oder die Geräte zum vereinbarten Abholtermin nicht bereit sind, können zusätzliche Kosten anfallen.
- Kosten, die durch die Kennzeichnung falscher Geräte für den Versand entstehen.

Nicht inbegriffene Services

- Rückgabe von gemieteten Geräten
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind



Wichtige Zusatzbedingungen

Eigentumsrechte und Verlustrisiko

Mit Verlassen des Abholorts trägt Dell oder der Dell Logistikanbieter das Risiko von Verlust oder Schaden an Geräten. Das Eigentumsrecht geht mit Empfang und Inbesitznahme der Geräte durch Dell oder den Dell Logistikanbieter an Dell oder den Dell Logistikanbieter über.

Haftung

Für gemäß den Bestimmungen dieses Serviceanhangs erbrachte Services gelten, ungeachtet widersprüchlicher Bedingungen in der Vereinbarung, folgende Bedingungen und Bestimmungen:

DIE HAFTUNG VON DELL UND SEINEN SERVICEANBIETERN FÜR SERVICES, DIE GEMÄSS DIESES SERVICEANHANGS ERBRACHT WERDEN, UNTERLIEGT STETS, AUCH UNGEACHTET JEGLICHER HINWEISE AUF EINE MÖGLICHE HAFTBARKEIT, DEN FOLGENDEN EINSCHRÄNKUNGEN UND AUSNAHMEN:

- DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG (WEDER BEI VERTRAGSBRUCH, DELIKTSCHULD O. A.) FÜR DIE SICHERHEIT ODER VERTRAULICHKEIT VON DATEN, DIE AUF DEM SYSTEM VERBLEIBEN, MIT AUSNAHME DER UNBEFUGTEN VERÖFFENTLICHUNG VON DATEN EINER SYSTEMFESTPLATTE, BEI DER DELL UND/ODER SEINE SERVICEANBIETER DIE DATENBEREINIGUNG AM KUNDENSTANDORT NICHT KORREKT IN ÜBEREINSTIMMUNG MIT DEN IN DIESER SERVICEBESCHREIBUNG BESCHRIEBENEN VORGÄNGEN AUSGEFÜHRT UND ANSCHLIESSEND DIESE FESTPLATTEN ALS FESTPLATTEN ZERTIFIZIERT HABEN, BEI DENEN EINE DATENBEREINIGUNG ERFOLGREICH DURCHGEFÜHRT WURDE. IN DIESEM FALL HAFTET DELL GEGENÜBER DEM KUNDEN FÜR DIREKTE SCHÄDEN, DIE AUS EINER SOLCHEN OFFENLEGUNG RESULTIEREN, BIS ZU EINEM BETRAG, DER DIE INSGESAMT VOM KUNDEN IM RAHMEN DIESES SERVICEANHANGS INNERHALB EINES KALENDERJAHRES BEZAHLTEN ODER ZU BEZAHLENDEN GEBÜHREN NICHT ÜBERSCHREITET.
- DIE ALLEINIGE UND HÖCHSTE HAFTUNG VON DELL (OB AUS VERTRAG, UNERLAUBTER HANDLUNG ODER EINEM ANDEREN GRUND), DIE SICH AUS ODER IN VERBINDUNG MIT EINEM SCHADENERSATZANSPRUCH FÜR EINE PHYSISCHE GERÄTEKOMPONENTE ERGIBT, ÜBERSTEIGT IN KEINEM FALL DEN VOM KUNDEN ANGEGEBENEN SCHÄTZWERT ODER EINEN WERT, DER VON DELL MIT ANDEREN BRANCHENÜBLICHEN METHODEN ERMITTELT WURDE.

Ergänzende Bedingungen und Bestimmungen

1. Laufzeit des Service. Dieser Serviceanhang 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 des Kunden angegeben. Sofern nicht anderweitig mit Dell schriftlich vereinbart, werden die in diesem Serviceanhang beschriebenen Services dem Kunden nur zur internen Nutzung bereitgestellt. Es ist dem Kunden nicht gestattet, die Services an Dritte weiterzuverkaufen oder für die Zwecke eines Servicebüros zu verwenden.



2. Wichtige Zusatzinformationen

- M. 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 oder weniger Tagen vor dem ursprünglich vereinbarten Termin verschiebt, 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.
- N. Zahlung für mit den Services gekaufte Hardware.** Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, ist die Zahlung für Hardware in keinem Fall an die Ausführung oder Erbringung von zusammen mit der Hardware erworbenen Services gebunden.
- O. 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 dieses Serviceanhangs.
- P. Optionale Services.** Unter Umständen sind optionale Services (einschließlich Support vor Ort, Installation, Beratung, verwaltete und professionelle Support- oder Schulungsservices) von Dell erhältlich, die je nach Kundenstandort variieren. Für optionale Services ist unter Umständen eine separate Vereinbarung mit Dell erforderlich. Ist eine solche Vereinbarung nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit der vorliegenden Servicebeschreibung erbracht.
- Q. Abtretung und Unterverträge.** Dell kann diesen Service im Rahmen eines Untervertrags von Dritten ausführen lassen und/oder diesen Serviceanhang auf qualifizierte externe Serviceanbieter übertragen, die den Service im Auftrag von Dell ausführen.
- R. Kündigung.** Dell ist berechtigt, diesen Service jederzeit während der Servicelaufzeit aus folgenden Gründen zu beenden:
- Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
 - Der Kunde macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit den unterstützenden AnalystInnen oder Vor-Ort-TechnikerInnen.
 - Der Kunde hält die Bedingungen und Bestimmungen dieses Serviceanhangs nicht ein.

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. Beendet Dell diesen Service auf Grundlage dieses Absatzes, hat der Kunde keinen Anspruch auf Erstattung von an Dell geleisteten Zahlungen.

- S. Regionale Einschränkungen und Standortänderung.** Der Service wird an den in der Kundenrechnung genannten Standorten erbracht. Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Serviceoptionen, inklusive Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports sowie Vor-Ort-Verfügbarkeit und -Reaktionszeiten, hängen von der jeweiligen Region ab und manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar; die entsprechenden Details erfahren Sie von Ihrem/Ihrer VertriebsmitarbeiterIn. Des Weiteren kann die Verpflichtung von Dell zur Erbringung der Services



von verschiedenen Faktoren abhängen, z. B. der Verfügbarkeit am neuen Standort, der Zahlung von zusätzlichen Gebühren sowie einer Überprüfung und erneuten Zertifizierung unterstützter Produkte, deren Standort geändert wurde. Dies erfolgt zu den jeweils gültigen Gebührensätzen von Dell für Zeit und Material. Der Online First Article Service ist nicht in allen geografischen Regionen verfügbar. Asset Tagging und Asset Reporting sind für ausgewählte Peripheriegeräte (z. B. Monitore, Drucker, Racks) in Nord-, Mittel- und Südamerika, Europa, dem Nahen Osten und Afrika verfügbar.

Anhang H

Onsite PC Installation

Serviceübersicht

Dieser Add-on Service umfasst die Vor-Ort-Einrichtung und -Konnektivität eines neuen unterstützten Produkts oder Legacy-Systems („Onsite PC Installation“).

Servicemerkmale

Installation des unterstützten Produkts

- Entnahme des neuen unterstützten Produkts aus den Versandkartons und Überprüfung der Komponenten auf Schäden
- Einrichtung und Anschluss der Deskside-Peripheriegeräte des unterstützten Produkts (z. B. Monitore, Tastaturen, Netzteile, Mäuse usw.)
- Anschluss des unterstützten Produkts an Stromquellen und Netzwerke des Kunden
- Transport der Kartons, des Verpackungsmaterials und des Abfalls zu einer Entsorgungsstelle innerhalb des Gebäudes, in dem die Bereitstellungsservices erbracht werden; gründliche Reinigung des Installationsbereichs, sodass dessen ursprünglicher Zustand wiederhergestellt ist

Konnektivität für das unterstützte Produkt

- Start des neuen unterstützten Produkts und Überprüfung der Netzwerkverbindung für die im Netzwerk verbundenen Kundengeräte
- Anmeldung am neuen unterstützten Produkt über die vom Kunden bereitgestellte Nutzer-ID und das Kennwort
- Wenn der Kunde eine der unten aufgeführten Leistungen/Maßnahmen in Anspruch nehmen möchte, muss er Dell (über den zugewiesenen SPOC) davon in Kenntnis setzen:
 - Wiederanschluss bestehender oder Einrichtung neuer externer Deskside-Peripheriegeräte am bzw. für das unterstützte Produkt sowie deren Konfiguration für die Nutzung. Bei Bedarf lädt Dell die vom Kunden bereitgestellten Treiber und führt einen vereinbarten einfachen Funktionstest durch (z. B. Drucken einer Testseite).
 - Durchführung eines standardmäßigen Domain-Beitritts über die native Windows-Oberfläche
 - Einbindung des unterstützten Produkts in die Arbeitsgruppe. Das unterstützte Produkt kann dem Standardcontainer in Active Directory hinzugefügt werden.
 - Abschluss der Unternehmensregistrierung
 - Konfiguration der IP-Adresse
 - Einrichtung von E-Mail- oder Onlinekonten
 - Konfiguration der Remotedesktop-Verbindung
 - Zuordnung von Netzwerkdruckern zum neuen unterstützten Produkt
 - Wiederherstellung der Dateifreigabe im Netzwerk



- Eine kurze und grundlegende Einführung in die primären Funktionen des neuen unterstützten Produkts

Übertragung von Einstellungen

- Übertragung der allgemeinen Personalisierung und der Einstellungen von EndnutzerInnen vom Legacy-System des Kunden
- Übertragung der mit Nutzerprofilen verbundenen Einstellungen auf das neue unterstützte Produkt bzw. die neuen unterstützten Produkte
- Übertragung allgemeiner Anwendungseinstellungen

Softwareinstallation

- Installation einer oder mehrerer Anwendung(en) für das unterstützte Produkt über vom Kunden zur Verfügung gestellte Internet-Downloads, manuelle Skripte, USB-Medien oder CDs/DVDs
- Gegebenenfalls Unterstützung bei der Produktaktivierung und Anwendung von Updates
- Basiskonfiguration von Software für den Einsatz, wie zum Beispiel einer Remotedesktopanwendung, um die ordnungsgemäße Funktionsweise zu bestätigen
- Die Deinstallation der Softwareanwendung(en), wie vom Kunden gefordert
- Upgrade der Softwareanwendungsversion(en), wie vom Kunden gefordert

Deinstallation des Legacy-Systems (falls gefordert und wenn der/die TechnikerIn noch vor Ort ist)

- Trennung der Hardwarekomponenten sowie des Netzwerk- und Netzkabels vom Legacy-System des Kunden
- Verpacken der Bestandteile des Legacy-Systems in Kartons, wobei Verpackungsmaterialien des neuen unterstützten Produkts oder andere, vom Kunden bereitgestellte Materialien verwendet werden
- Gemäß der Vorgabe des Kunden Transport des Legacy-Systems zu einem Aufbewahrungsort am Standort oder einem neuen Endnutzerstandort im Einsatzgebäude

Entsprechende Services

Dieser Add-on Service kann mit Folgendem erworben werden:

- ProDeploy for Client
- ProDeploy Plus for Client

Pflichten des Kunden

Der Kunde übernimmt die folgenden spezifischen Pflichten:

- Der Kunde muss für jedes unterstützte Produkt einen Onsite PC Installation Service erwerben.
- Vorbereitung aller Arbeitsbereiche und Endnutzer-Schreibtische vor Beginn der Services; dies betrifft den Zugang zum System, externe Peripheriegeräte, Stromversorgung und Netzwerkverbindung.
- Vor der Ankunft der TechnikerInnen vor Ort müssen das Domain-Konto und die Computerobjekte (wenn erforderlich vor dem Hinzufügen des unterstützten Produkts zur Domain) in Active Directory erstellt werden, um den Domain-Beitritt vor dem geplanten Bereitstellungsdatum zu ermöglichen.
- Bereitstellung von Domain-Konto-Zugangsdaten für TechnikerInnen mit den erforderlichen Rechten zum Hinzufügen eines Computers zum standardmäßigen Container „Computer“ in Active Directory.
- Bereitstellung aller relevanten Treiber für die Hardwareinstallation.



- Sicherstellen, dass das Legacy-System verfügbar und voll funktionsfähig ist, damit alle Services darauf durchgeführt werden können.
- Erstellung und Bereitstellung der Planungsdetails aller für den Service benötigten Ressourcen, einschließlich des Endnutzer-Installationszeitplans.
- Bereitstellung der Anforderungen (z. B. Adresse(n) und mögliche Installationszeiten zum Zweck der Zeitplanung) sowie der für den Service erforderlichen und während der Standortprüfung ermittelten technischen Daten.
- Sicherstellen, dass alle erforderlichen Kundenressourcen für die Dauer der Vor-Ort-Installation verfügbar sind, einschließlich der technischen Kontaktpersonen.
- Gewähren des Zugangs zu Kundeneinrichtungen und -systemen, soweit für die Bereitstellung des Service erforderlich, u. a. durch die Bereitstellung sicherer, angemessener Parkmöglichkeiten und bei Bedarf aller erforderlicher Schlüssel oder Badges.
- Bereitstellung einer sicheren Arbeitsumgebung und geeigneter Büroräume.
- Bei einer Vor-Ort-Installation in einem Büro, das sich in einer Privatwohnung befindet, Anwesenheit eines Erwachsenen während der gesamten Durchführung des Service.
- Abnahme des Servicestandorts nach beendeter Arbeit am Standort.
- Weitergabe der für die Durchführung des Service erforderlichen lokalen Administratorberechtigungen an Dell.
- Bereitstellung der für die Durchführung der Anwendungsinstallation erforderlichen Software (z. B. Skript, USB-Stick oder CD/DVD) an Dell.
- Durchführung von Tests und entsprechende Bestätigung, dass die Softwareanwendung gemäß den Anforderungen des Kunden auf der/den unterstützten Hardwareplattform(en), die gekauft werden soll(en), ordnungsgemäß funktioniert. Dell haftet nicht für Fehler oder Kompatibilitätsprobleme, die während des Softwareinstallationsprozesses auftreten und die sich aus dem Versäumnis des Kunden ergeben, die Softwarekompatibilität zu testen und zu überprüfen.
- Bereitstellung aller erforderlichen Softwarelizenzen sowie einer ausreichenden Menge an Installationsmedien und Installationsanleitungen für den/die Dell TechnikerIn.
- Benachrichtigung von Dell, wenn nach Abschluss der Datenübertragung Deinstallationservices erforderlich sind.
- Für alle in einer Bestellung enthaltenen Systeme muss ein gemeinsamer Termin vereinbart werden. Im Allgemeinen wird der Termin bei Bestellungen von 10 Systemen oder weniger auf die gleiche Zeit/den gleichen Tag gelegt.
- Alle Onsite Services für ein unterstütztes Produkt werden koordiniert und gleichzeitig durchgeführt.
- Der Servicestandort muss mit einem Fahrzeug gut erreichbar sein und es dürfen keine Spezialwerkzeuge oder -geräte erforderlich sein.
- Die Deinstallation von Legacy-Systemen erfordert die gleichzeitige Installation eines neuen unterstützten Produkts.
- Der Kunde muss das unterstützte Produkt vor Beginn des Service innerhalb des Gebäudes lokalisieren, in dem es installiert werden soll.
- Bereitstellung aller relevanten Treiber für die Installation der Peripheriegeräte.
- Sofern für den Abschluss des Service erforderlich, muss dem/der TechnikerIn der für die Durchführung des Service benötigte Zugang zum Kundennetzwerk gewährt werden.
- Das Netzwerk des Kunden muss als Mindeststandard 100 Mbit/s für Switched-Ethernet-Subnetze erfüllen und auf dem unterstützten Produkt müssen 5 bis 10 Mbit/s Durchsatz möglich sein.
- Aufrechterhaltung einer stabilen Netzwerkinfrastruktur über alle Kundenstandorte hinweg.
- Sicherstellen, dass das unterstützte Produkt an ein lokales Netzwerk angeschlossen ist und über einen stabilen und zuverlässigen Internetzugang verfügt.
- Wenn externe Datenträger erforderlich sind, muss der Kunde USB-Sticks/externe Datenträger bereitstellen.
- Falls von Dell angefordert, stellen Sie dem/der Dell TechnikerIn internen Zugriff auf das Installationsprogramm für das Datenmigrationstool bereit, das auf der Ressourcenseite des Bereitstellungssupports verfügbar ist, die vom SPOC bereitgestellt wird.



Pflichten von Dell

- Einholen der Standort- und Planungsinformationen vom Kunden.
- Dell prüft gemeinsam mit dem Kunden den Umfang der erworbenen Services.
- Dell kann relevante aktuelle Statusdaten über das Legacy-System sammeln, um die Serviceerfüllung zu planen. Dies kann telefonisch, per E-Mail oder mit den Bereitstellungstools von Dell erfolgen.
- Dell sammelt für alle Bereitstellungsstandorte des Kunden Informationen zum Standort, zur Kontaktperson und zur Zeitplanung, damit Dell vor der Durchführung der Services über alle wichtigen standortspezifischen Details verfügt.

Nicht inbegriffene Services

- Einrichten eines neuen Netzwerks
- Transport von Systemen von Standort zu Standort oder sonstige Logistikservices
- Externe Entsorgung und/oder Recycling von Legacy-Systemen durch TechnikerInnen vor Ort
- Hinzufügen bestimmter Organisationseinheiten in Active Directory; Computer werden dem Standardcontainer „Computer“ hinzugefügt
- Bereitstellung oder Ausführung kundenspezifischer Skripts für den Domain-Beitritt
- Troubleshooting beim nativen Windows-Prozess zum Domain-Beitritt
- Einrichtung oder Konfiguration von Active Directory
- Installation von Points of Sale/Kassen
- Mehrere Technikerbesuche pro erworbenem Onsite PC Installation-Add-on
- Befestigung von Hardware an Oberflächen oder Peripheriegeräten, wofür Werkzeug oder mehrere TechnikerInnen erforderlich sind
- Datenübertragung in einem separaten Vorgang, der unabhängig vom Termin des Onsite PC Installation Service ist
- Übertragung der Daten und Einstellungen mithilfe anderer Tools als denen, die Dell für die Durchführung des Service durch Dell MitarbeiterInnen vorsieht
- Übertragen von Nutzerkontodaten auf andere Domains
- Backup oder Recovery von Daten, einschließlich Disaster Recovery
- Separate Planung von Übertragungs- und Installationsservices
- Scripting für Anwendungsinstallationen
- Übertragung von Anwendungen oder Software. Softwareanwendungen werden nicht übertragen, sondern installiert/neu installiert.
- Installation von Betriebssystemsoftware
- Anpassung und/oder Personalisierung der Software (über das Maß hinaus, das für die ordnungsgemäße Installation der Software erforderlich ist)
- Datenübertragung von oder auf Nicht-Windows-basierte(n) Betriebssysteme(n)
- Konfiguration von Sicherheitssoftware, z. B. Software zum Schutz vor Viren/Spyware/Malware
- Installation oder Konfiguration von Enterprise-Software
- Alle Aktivitäten, die nicht explizit im vorliegenden Serviceanhang aufgeführt sind

Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen

- Wenn der Kunde vor dem Eintreffen des Technikers bzw. der Technikerin oder während der Anwesenheit des Technikers bzw. der Technikerin vor Ort Verzögerungen verursacht, welche die Durchführung des Onsite PC Installation Service durch den/die TechnikerIn verhindern, können zusätzlichen Kosten anfallen. Es können außerdem zusätzliche Kosten anfallen, wenn der/die TechnikerIn direkt vor Ort um die Ausführung weiterer Aktivitäten gebeten wird.



- Kunden können die Standardanweisungen anpassen oder eigene Anweisungen zur Festlegung der gewünschten Vor-Ort-Aktivitäten vorlegen. Kundenspezifische Anweisungen und die zugehörigen Aktivitäten sind pro PC auf 45 Minuten am Arbeitsplatz beschränkt. Dell bewertet den voraussichtlichen Zeitaufwand für die Durchführung dieser Aktivitäten vor der Bereitstellung und während der Bereitstellung. Sollte Dell feststellen, dass der Zeitraum für die Durchführung der Vor-Ort-Aktivitäten mehr als 45 Minuten beträgt, passt Dell gemeinsam mit dem Kunden die Anweisungen so an, dass die lokale Bereitstellungszeit weniger als 45 Minuten beträgt bzw. bewertet die zusätzlichen Kosten für den Mehraufwand anhand des Änderungskontrollverfahrens.
- Aus Sicherheitsgründen bringt Dell keine USB-Sticks/externen Datenträger zum Kundenstandort mit. Falls für den Zugriff auf den von Dell verwendeten Datenmigrationstool-Installer erforderlich, muss der Kunde einen USB-Stick/externen Datenträger bereitstellen. Zusätzliche Kosten werden, wenn sie für gerechtfertigt gehalten werden, im Rahmen des Änderungskontrollverfahrens in Rechnung gestellt.
- Betriebssystem auf dem Desktop-PC/Laptop entspricht Microsoft Windows 7, Windows 8 oder Windows 10 [oder ggf. einer höheren Version].
- Betriebssystem ist vorgeladen oder bereits installiert.
- Dell übernimmt keine Haftung für Fehler während des Installationsvorgangs und Fehler, die während der Installation festgestellt werden.
- Die Anwendungen müssen zusammen mit dem Onsite PC Installation Service für das unterstützte Gerät, mit dem sie erworben wurden, an einem einzigen Bereitstellungsstandort und noch am selben Werktag bereitgestellt werden. Nicht in Anspruch genommene Anwendungsinstallationen können nicht gutgeschrieben, erstattet oder übertragen werden.
- Nicht verfügbar für Thin Client-Geräte.
- Dell unternimmt maximal 3 Versuche, um die Softwareanwendungen zu installieren.

